



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado
Facultad de Derecho y Ciencia Política
Unidad de Posgrado

La idoneidad en las tarjetas de crédito: a propósito de las denuncias ante los órganos competentes de Indecopi durante los años 2013-2015

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Derecho con
mención en Derecho en la Empresa

AUTOR

Yordan Marcial BELLIDO ASCARZA

ASESOR

Jesús María Elena GUERRA CERRÓN

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Bellido, Y. (2018). *La idoneidad en las tarjetas de crédito: a propósito de las denuncias ante los órganos competentes de Indecopi durante los años 2013-2015*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Derecho y Ciencia Política, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

Unidad de Post Grado

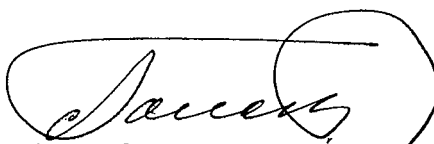
ACTA DE GRADO DE MAGÍSTER EN DERECHO

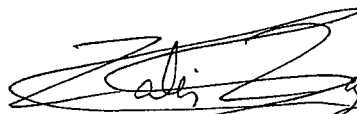
En la ciudad de Lima, a los dieciséis días del mes de noviembre del año dos mil dieciocho, siendo las dieciséis horas con treinta minutos, bajo la Presidencia del Dr. Aníbal Torres Vásquez y con la asistencia de los Profesores: Mg. Carlos Alejandro Cornejo Guerrero, Dra. Jesús María Elena Guerra Cerrón, Dr. Jorge Arturo Andujar Moreno, Mg. César Eusebio Ramos Padilla, y el postulante al Grado Académico de Magíster en Derecho con mención en Derecho de la Empresa, Bachiller Yordan Marcial BELLIDO ASCARZA, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su tesis titulada: "LA IDONEIDAD DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO: A PROPÓSITO DE LAS DENUNCIAS ANTE LOS ÓRGANOS COMPETENTES DE INDECOPI DURANTE LOS AÑOS 2013-2015".

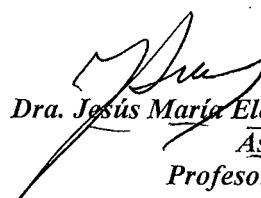
Concluida la exposición, se procedió a la evaluación correspondiente, habiendo obtenido la siguiente calificación: bueno con la nota quince (15)

A continuación el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Derecho y Ciencia Política se le otorgue el Grado Académico de Magíster en Derecho con mención en Derecho de la Empresa al Bachiller en Derecho Yordan Marcial BELLIDO ASCARZA.

Se extiende la presente Acta en tres originales y siendo las dieciocho horas con treinta minutos, se dio por concluido el acto académico de sustentación.


Dr. Aníbal TORRES VÁSQUEZ
Presidente
Profesor Extraordinario


Mg. Carlos Alejandro CORNEJO GUERRERO
Jurado Informante
Profesor Principal


Dra. Jesús María Elena GUERRA CERRÓN
Asesora
Profesora Asociada


Dr. Jorge Arturo ANDUJAR MORENO
Jurado Informante
Profesor Contratado


Mg. César Eusebio RAMOS PADILLA
Miembro
Profesor Contratado

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	4
DISEÑO METODOLÓGICO.....	4
1. Planteamiento de problema.....	4
1.1 Diagnóstico Situacional.....	4
2. Preguntas de investigación.....	6
2.1. Problema General.....	6
2.2. Problemas Específicos.....	6
3. Objetivos de investigación.....	6
3.1 Objetivo General.....	6
3.2 Objetivos Específicos.....	7
4. Hipótesis y Variables	7
4.1 Hipótesis	7
4.1.1 Hipótesis General.....	7
4.1.2 Hipótesis Secundarias o Específicas.....	8
5. Justificación.....	8
6. Delimitación.....	9
7. Definición del tipo de investigación.....	9
8. Selección del diseño de la investigación.....	9
9. Categorías e Indicadores.....	9
10. Técnica de acopio de información.....	11
CAPÍTULO II.....	12
LA TARJETA DE CRÉDITO Y LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR.....	12
1. Marco conceptual	12
1.1. Consumidor.....	12
1.1.1. Doctrina.....	12
1.1.2. Diligencia del consumidor.....	15
1.1.3. Legislación.....	19
1.1.4. Legislación comparada.....	23
1.1.4.1. Chile.....	23
1.1.4.2. Ecuador.....	25

1.1.4.3. Colombia.....	25
1.1.5. Jurisprudencia.....	26
1.2. Proveedor.....	31
1.2.1. Doctrina.....	31
1.2.2. Legislación.....	32
1.2.3. Legislación comparada.....	34
1.2.3.1. Chile	34
1.2.3.2. Ecuador.....	34
1.2.3.3. Colombia.....	35
1.2.3.4. Jurisprudencia.....	36
1.3. Información al consumidor.....	37
1.4. Asimetría informativa.....	41
2. Tarjeta de crédito.....	42
2.1. Referencias históricas.....	42
2.2. Doctrina.....	43
2.3. Legislación.....	46
2.4. Legislación comparada.....	47
2.4.1. Chile.....	47
2.4.2. Ecuador.....	48
2.4.3. Colombia.....	49
2.5. Jurisprudencia	50
A) Respecto de las entidades financieras	51
B) Respecto de los establecimientos afiliados.	51
C) Respecto del consumidor.....	51
2.6. Respecto a la definición de tarjeta de crédito.....	52
2.7. Características relevantes de la tarjeta de crédito.....	53
2.7.1. Tasas de interés.....	53
2.7.2. Membresía de tarjeta de crédito.....	57
2.7.3. Estados de cuenta.....	62
2.8. Reportes en las centrales de riesgo.....	67
2.9. Modalidades en el uso de la tarjeta de crédito.....	70
3. Relación de consumo.....	72
3.1. Jurisprudencia.....	73
4. Sobre la protección de los derechos del consumidor.....	75

4.1. Referencias históricas y legislativas.....	75
CAPÍTULO III.....	85
LA IDONEIDAD Y LAS GARANTÍAS OFRECIDAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO.....	85
1. Idoneidad de la tarjeta de crédito.....	85
1.1. Concepto de idoneidad	85
1.1.1. Doctrina.....	85
1.1.2. Legislación.....	89
1.1.3. Legislación comparada	90
1.1.3.1. Chile.....	90
1.1.3.2. Ecuador.....	91
1.1.3.3. Colombia.....	92
1.1.4. Jurisprudencia.....	92
1.2. Parámetros que determinan la idoneidad.....	95
1.3. Garantías en el derecho del consumidor.....	96
1.3.1. Garantía legal.....	98
1.3.2. Garantía explícita.....	100
1.3.3. Garantía implícita.....	104
1.4. Tipo de garantía ofrecida en la tarjeta de crédito.....	108
1.4.1. Sobre membresía.....	109
1.4.2. Sobre envío adecuado de estados de cuenta.....	110
1.4.3. Sobre reportes a las centrales de riesgo.....	112
1.4.4. Sobre consumos no reconocidos.....	114
1.4.4.1. Consumos de manera presencial con la tarjeta de crédito.....	115
1.4.4.2. Consumos de manera virtual con la tarjeta de crédito.....	117
1.4.4.3. Retiros en cajeros.....	117
CAPÍTULO IV.....	120
TUTELA DEL CONSUMIDOR POR INDECOPI.....	120
1. Indecopi idoneidad.....	120
1.1. Idoneidad sobre el cobro de membresía.....	120
1.2. Idoneidad sobre el envío adecuado de los estados de cuenta.....	137
1.3. Idoneidad sobre reportes indebidos ante las centrales de riesgo.....	153
1.4. Consumos no reconocidos	163
CAPÍTULO V.....	179

CRITERIOS DE LOS ÓRGANOS COMPETENTES DE INDECOPI.....	179
1. Sobre los criterios de INDECOPI.....	179
1.1. Sobre la admisión de las denuncias.....	180
1.1.1. Admisión respecto a la falta de idoneidad sobre el cobro de membresía.....	181
1.1.2. Admisión respecto a la falta de idoneidad sobre el envío adecuado de los estados de cuenta	182
1.1.3. Admisión respecto a la falta de idoneidad sobre el reporte indebido ante las centrales de riesgo.....	183
1.1.4. Admisión respecto a la falta de idoneidad sobre consumos no reconocidos.....	184
1.2. Sobre la resolución de las denuncias.....	186
1.2.1. Resolución de denuncias respecto a la falta de idoneidad Sobre el cobro de membresía.....	188
1.2.2. Resolución de denuncias respecto a la falta de idoneidad Sobre el envío adecuado de los estados de cuenta.....	190
1.2.3. Resolución de denuncias respecto a la falta de idoneidad Sobre el reporte indebido ante las centrales de riesgo.....	192
1.2.4. Resolución de denuncias respecto a la falta de idoneidad Sobre consumos no reconocidos.....	194
1.2.4.1. Consumos de manera presencial.....	195
1.2.4.2. Consumos de manera virtual.....	197
2. Tipos de garantías ofrecidas por las entidades financieras.....	198
2.1. Sobre la garantía legal y explícita del cobro de membresía.....	198
2.2. Sobre la garantía legal del envío adecuado de estados de cuenta....	199
2.3. Sobre la garantía legal y explícita de reportes a las centrales de riesgos.....	200
2.4. Sobre la garantía legal ofrecidas por las entidades Financieras en los consumos no reconocidos.....	200
3. Sobre la diligencia del consumidor financiero.....	201
CONCLUSIONES.....	203
RECOMENDACIONES.....	208
BIBLIOGRAFÍA.....	212
ANEXOS.....	217

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general estudiar la tarjeta de crédito como producto de las Entidades Financieras, su idoneidad y uso por los consumidores (personas naturales); por cuanto en la actualidad uno de los productos financieros de mayor utilidad vienen a ser las tarjetas de crédito, las cuales permiten acceder de manera inmediata a una línea de crédito, asignada por una Entidad Financiera, previa evaluación del titular, éste producto permite realizar compras en establecimientos afiliados y obtener dinero en efectivo que puede pagarse en cuotas bajo una tasa de interés determinada. La tarjeta de crédito puede usarse de distintas formas aplicándose tasas de interés a cada una de ellas, puede mantener distintos “Planes” con características peculiares y estas varían de acuerdo a la categorización de cada tarjeta de crédito, dado que a mayor categoría de la tarjeta, mayor es el beneficio adquirido y por lo general presenta menores tasas de interés, ello incrementa su complejidad en el entendimiento de la misma, para lo que la regulación normativa establece parámetros que permitan al consumidor contar con mayor información a fin que pueda hacer un uso adecuado de dicho producto financiero. Sin embargo, pese a la regularización que existe, en la actualidad se aprecia que muchos consumidores presentan reclamos y denuncias indicando que su tarjeta de crédito carece de idoneidad.

Resulta oportuno señalar que la Idoneidad viene a ser la correspondencia entre lo que recibe un consumidor en virtud a lo que fue informado previamente por el proveedor, el mismo que debe poner a disposición del primero toda la información relevante de manera oportuna y veraz, a fin de generar una expectativa que debe ser satisfecha al momento y durante el uso del producto. Por consiguiente, las Entidades Financieras deben brindar la información necesaria al consumidor a efectos de que la tarjeta de crédito cumpla con sus expectativas, cuando se rompe el vínculo entre lo que esperaba recibir y lo que efectivamente se recibe, el proveedor incurre en falta del deber de idoneidad.

La inquietud de la presente investigación se inició cuando empecé a laborar para una Entidad Financiera, donde aprecié que existía una gran cantidad de personas que contaban con una tarjeta de crédito y que no estaban conformes con diferentes

aspectos de la misma, ello fue corroborado años después cuando laboré en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, donde tuve la oportunidad de evaluar denuncias por la falta de idoneidad en las tarjetas de crédito.

Para obtener los resultados de la investigación se siguió el siguiente orden de la estructura de la investigación, que comprende cuatro capítulos.

En el primer capítulo se estableció el planteamiento del problema, los objetivos que se trazaron para el adecuado desarrollo del tema, se planteó la hipótesis principal y secundaria, así como el tipo y diseño de la investigación, con el correspondiente análisis de los documentos. Asimismo, se desarrolló brevemente algunos conceptos principales que brinden mayores luces respecto al tema desarrollado.

En el segundo capítulo se desarrolló la evolución de la tarjeta de crédito a través de la historia, el concepto doctrinario con la cual definen al mencionado producto financiero, a su vez se precisó cuál es el concepto según la legislación peruana y se comparó con la legislación extranjera. Asimismo, se precisó algunas características principales y se tomó en cuenta la importancia de la información y la relación de consumo que existe entre las Entidades Financieras, los establecimientos afiliados y el consumidor. De igual manera, se hizo referencia a la evolución que hubo en los derechos del consumidor desde el punto de vista histórico y legislativo.

En el tercer capítulo se trató principalmente sobre el concepto de idoneidad, haciendo referencias doctrinarias, legislativas y a su vez comparándolas con las normativas extranjeras para finalmente precisar el concepto jurisprudencial que se emitió por parte de Indecopi. Asimismo, se detalló los tipos de garantías que ofrecen las Entidades Financieras respecto a determinados servicios ofrecidos posteriormente a la afiliación de la tarjeta de crédito.

En efecto, al definir el tipo de garantía ofrecida se puede determinar si la Entidad Financiera cumplió o no con el deber de idoneidad que debe tener un servicio de la tarjeta de crédito, como es el caso del cobro de la membresía, la cual viene a ser una comisión que se cobra anualmente para que se continúe con los beneficios de la marca, del envío de estados de cuenta, los mismos que deben ser efectivamente

entregados con la finalidad de que un consumidor sepa los consumos que realizó durante el periodo de facturación y por su puesto la información debe ser veraz para que permita al consumidor pagar su deuda dentro de un plazo determinado, también se desarrollará sobre los reportes indebidos antes las centrales de riesgo, las cuales brindan información sobre el antecedente crediticio del consumidor brindando o restringiendo la posibilidad de acceder al sistema financiero y se tratará sobre el tema de consumos no reconocidos, es decir, cuando un consumidor manifiesta su disconformidad a un consumo que no realizó en un establecimiento afiliado o vía internet.

En el cuarto capítulo se expuso diversas denuncias realizadas en distintos órganos competentes de Indecopi, respecto a los servicios antes indicados a efectos de primero demostrar el criterio utilizado para admitir la denuncia, es decir, la tipificación sobre la presunta infracción y resolución con la que se definió el destino de la denuncia y ,segundo, si estos guardan relación entre sí o no, si cumplen con el deber de idoneidad en virtud a las garantías ofrecidas y desarrolladas en el capítulo anterior para posteriormente dar una opinión personal.

Finalmente, en el quinto capítulo se sintetizó lo desarrollado en la investigación, dando respuesta a los problemas planteados, y a las hipótesis mencionadas, y a su vez demostrando las inconsistencias presentadas por los Órganos Resolutivos de Indecopi no solamente en el criterio al momento de admitir y resolver una controversia, sino también respecto a la diferencia de criterios sobre el análisis de los medios probatorios.

CAPÍTULO I

DISEÑO METODOLÓGICO

1. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA

1.1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Desde hace tiempo atrás y hasta la fecha uno de los productos financieros de mayor uso en el mercado peruano son las tarjetas de crédito, las mismas que tienen gran relevancia en la vida económica de los consumidores (tarjeta habientes) puesto que en el Perú existen 8, 232,182 tarjetas de crédito activas por un total de 23,320 millones de soles (al 30 de septiembre del 2016)¹. Asimismo, es el producto financiero que más denuncias presentan ante Indecopi, tomando en consideración el ámbito temporal de la presente tesis, se puede mencionar que las denuncias interpuestas solo en el Organismo de Procedimientos Sumarísimos ascendieron a 1380 en el 2013², 1607 en el 2014³ y 1369 en el 2015⁴, que corresponde al 58.60%, 63.14% y 55.83% del total de las denuncias interpuestas sobre la actividad del sistema bancario, respectivamente.

Resulta oportuno mencionar que una de las infracciones mayormente denunciadas viene a ser el incumplimiento al deber de idoneidad, el jurista Bullard, Alfredo define a la idoneidad como la coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que recibe. Pero, a su vez, lo que el consumidor espera depende del nivel de información que ha recibido⁵, por su parte, Merino Acuña,

¹ <https://es.linkedin.com/pulse/cuantas-tarjetas-de-cr%C3%A9dito-hay-en-per%C3%BA-ni%C3%B1o-de-guzm%C3%A1n-b->

² Anuario de Estadísticas Institucionales 2013 – INDECOP, p. 73

³ Anuario de Estadísticas Institucionales 2014 – INDECOP, p. 82

⁴ Anuario de Estadísticas Institucionales 2015 – INDECOP, p. 83

⁵ BULLARD Alfredo “¿Es el Consumidor un Idiota? El Falso Dilema entre el Consumidor Razonable y el Consumidor Ordinario”, previamente publicado en la Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual del Indecopi, año 6, N° 10, 2010, p. 6

Roger, señala que la idoneidad se debe entender como una “obligación principal”. “El deber de idoneidad obliga al proveedor de un servicio a prestarlo en las condiciones y términos pactados con el consumidor, debiendo responder a la finalidad para la cual el servicio ha sido ideado. Esta obligación principal tiene entre sus componentes el deber de diligencia en la prestación del servicio⁶, en los capítulos posteriores se abundará más sobre la definición de “idoneidad” desde puntos doctrinarios, legales y teniendo en cuenta la jurisprudencia nacional.

Entonces, la falta de idoneidad se aprecia desde dos vertientes, la primera que es obligación de la Entidad Financiera, proveedor, que la tarjeta de crédito puesta en el mercado cumpla con las expectativas del consumidor, para dicho efecto se le tiene que brindar toda la información necesaria, oportuna y veraz para que el consumidor realice un uso adecuado de la misma. Como segunda vertiente, se señala que el consumidor, con la información proporcionada por el proveedor debe utilizar de manera razonable y prudente la tarjeta de crédito para que su derecho sea salvaguardado ante los órganos competentes como son: el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N°2 (en adelante, ORPS), la Comisión de Protección al Consumidor N°1 (en adelante, la Comisión) y la Sala Especializada (en adelante, la Sala) de Indecopi.

Es importante tomar en consideración que la tarjeta de crédito es uno de los productos financieros más complejos que maneja una Entidad Financiera, dado a las diversas características con las que cuenta, las cuales consisten en compras de manera revolvente, en cuotas, créditos en efectivo de líneas paralelas o de la misma línea asignada, compras de deuda de otras tarjetas de crédito, disposición en efectivo de ventanilla, cajero o internet, pago de membresías anuales para continuar gozando de los beneficios de la marca, y todo ello tomando en consideración que los consumos pueden ser en soles y dólares, en el interior y exterior del país lo cual incrementa su complejidad.

⁶ MERINO ACUÑA, Roger, *Contratos de consumo e idoneidad de los productos y servicios en la jurisprudencia del INDECOPI*, Lima, Gaceta Jurídica, 2008, pp. 32-33.

En efecto, en vista que la tarjeta de crédito es un producto complejo por las diversas características que tiene, se evaluará estrictamente los siguientes aspectos a fin de definir la idoneidad:

- Cobro de membresía.
- Envío adecuado de Estados de Cuenta.
- Reportes indebidos ante las centrales de riesgo.
- Consumos no reconocidos.

2. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

2.1. Problema General

¿Cuáles son los criterios de los órganos competentes de Indecopi durante los años 2013-2015 para determinar la idoneidad en las tarjetas de crédito?

¿Las tarjetas de crédito en el Perú cumplen con la idoneidad en garantía de los consumidores?

2.2. Problemas Específicos

¿Qué tipo de garantía debe ofrecer las Entidades Financieras para demostrar que se cumplió con el deber de idoneidad de las tarjetas de crédito?

3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

3.1. OBJETIVO GENERAL

Estudiar la tarjeta de crédito como producto de las Entidades Financieras, su idoneidad y uso por los consumidores (personas naturales).

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Oe₁ Determinar en qué consiste la idoneidad de las tarjetas de crédito.

Oe₂ Evaluar las denuncias frecuentes ante el Indecopi respecto a las tarjetas de crédito.

4. HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis

4.1.1. Hipótesis General:

H₁ Los elementos que determina la idoneidad de las tarjetas de crédito viene a ser las características informadas de manera eficaz por parte de la Entidad Financiera, como es el Cobro de membresía, envío de Estados de Cuenta, la probabilidad de estar reportados negativamente ante las centrales de riesgo en caso de falta de pago y la seguridad ante los consumos realizados cumpliendo con la garantía ofrecida según el caso.

H₂ Las tarjetas de crédito sí cumplen con el deber de idoneidad, cuando existe una norma que lo regula por lo que está amparada mediante una garantía legal. Sin embargo, en diversas circunstancias ésta no se cumple por la omisión de informar adecuadamente al consumidor induciéndolo a error. Asimismo, los errores se incrementan cuando existe una garantía explícita que determinaría la idoneidad respecto a un servicio brindado desde el momento de la afiliación a la tarjeta de crédito.

4.1.2. Hipótesis Secundarias o Específicas:

HE₁ La garantía que ofrecen las Entidades Financieras primeramente es la legal, dado que el hecho de incumplir una norma no solo acarrearía la sanción por parte de Indecopi ante el inobservancias normativa sino también una sanción por parte de la Superintendencia de Banca Seguros y AFPs (en adelante, SBS). Ante la falta norma que regula se encuentra el compromiso por parte del proveedor, configurándose una garantía explícita y ante la falta de los dos anteriores nos encontraríamos frente a la garantía implícita.

5. JUSTIFICACIÓN

Se justifica adecuadamente la investigación en razón a la importancia que conlleva la tarjeta de crédito como uno de los productos que aparte de ser el de mayor uso a nivel nacional, es el que presenta mayor cantidad de denuncias ante Indecopi.

En tal sentido, la presente investigación:

- a) Es relevante socialmente, en vista que, como es de público conocimiento hay una gran cantidad de personas que cuentan con tarjetas de crédito otorgadas por Entidades Financieras que están disconformidades con las mismas esto se evidencia que con la gran cantidad de denuncias que se presentan ante Indecopi sobre este tema.
- b) Es oportuna, dado que desde varios años atrás hasta la fecha las tarjetas de crédito desempeñan un papel importante en las finanzas personales.
- c) Tiene notabilidad práctica, dado que del análisis que se realizó en el presente trabajo se demostró que diversos pronunciamiento de Indecopi no guardan coherencia entre sus instancias, por lo que, el aporte de la presente tesis servirá como instrumento de guía para la uniformidad de criterios
- d) Es coherente, debido a que al estudiar la falta de idoneidad de la tarjeta de crédito se vislumbrará el motivo por el cual existen tantas denuncias sobre éste tema ante el ORPS, la Comisión y la Sala de Indecopi.

6. DELIMITACIÓN

La delimitación en el presente trabajo está basado en las denuncias por supuestas infracciones al deber de idoneidad presentadas ante el Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N°2 (ORPS), la Comisión de Protección al Consumidor N°1 (La Comisión) y la Sala Especializada en Protección al Consumidor (Sala) del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI, realizadas durante los años 2013 al 2015.

7. DEFINICIÓN DEL TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se realizó es una **INVESTIGACION DESCRIPTIVA**, la misma que se basó en el estudio de los pronunciamientos de los Órganos Competentes de Indecopi a efectos de primeramente describir el criterio utilizado en distintos casos sobre un mismo tipo de infracción, respecto a las tarjetas de crédito a efectos de demostrar el criterio utilizado.

8. SELECCIÓN DEL DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño que se realizó fue **INVESTIGACIÓN CUALITATIVA**, toda vez que se identificó las cualidades de los distintos criterios utilizados por los órganos competentes de Indecopi respecto a las infracciones cometidas sobre el deber de Idoneidad de las tarjetas de crédito.

9. CATEGORÍAS E INDICADORES

Categorías	Indicadores
TARJETA DE CRÉDITO	<p>Instrumento de crédito concedido por la Entidad Financiera.</p> <p>Uso para compra de bienes y de servicios.</p> <p>Tarjeta plástica grabada con los datos del titular de crédito</p>

CONSUMIDOR RAZONABLE	Diligencia ordinaria Circunstancias de consumo.
INDECOPI	Promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores. Recibe los reclamos y denuncias de los consumidores e impone sanciones cuando se comprobó que se infringió el deber de idoneidad y otras infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor
IDONEIDAD	Coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que recibe.
ENTIDAD FINANCIERA	Es una institución que facilita servicios financieros a sus clientes o miembros. Probablemente los servicios financieros más importantes facilitados por las Entidades Financieras es actuar como Intermediario financiero o intermediarios financieros. La mayor parte de las Entidades Financieras están regulados por el gobierno.
DILIGENCIA ORDINARIA	Es el grado de atención que los hombres con prudencia común generalmente ejercen en sus asuntos, en el país y la edad en la que viven.
RELACIÓN DE CONSUMO	Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica.

10. TÉCNICA DE ACOPIO DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo de la presente tesis se realizó Análisis documental de las resoluciones emitidas por el ORPS, la Comisión ambos de Lima y Provincia y finalmente de la Sala de Indecopi durante los años 2013 al 2015 referente a infracciones cometidas por las Entidades Financieras respecto al cobro de membresía, envío de estados de cuenta, reportes indebidos ante las centrales de riesgo y usos no reconocidos de las tarjetas de crédito. Asimismo, se evaluó la documentación que es entregada por las Entidades Financieras como es Hoja de Resumen, Contratos de Tarjeta de Crédito entre otras.

CAPÍTULO II

LA TARJETA DE CRÉDITO Y LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

1. MARCO CONCEPTUAL

1.1. CONSUMIDOR

1.1.1. DOCTRINA

Aunque en la actualidad la expresión “consumidor”⁷ forma parte, también, del lenguaje jurídico, dicho concepto procede de la ciencia económica que se refiere al mismo para describir un sujeto de mercado que adquiere bienes o utiliza servicios para su propio uso o para la satisfacción de sus necesidades personales o familiares. La pretensión del consumidor es hacerse con el *valor de uso* de lo adquirido, en contraposición al empresario que persigue el bien por el *valor de cambio* con la finalidad de recuperar su inversión y multiplicarla⁸.

⁷ *Diccionario de la Real Academia de la Lengua*, 21ª edición, Madrid, 1992, p. 388. refiere escuetamente a la voz «consumidor», en su única acepción, como aquél «que consume». Algo más completa es la entrada que se contiene en el *Diccionario de Uso del Español*, de María Moliner (2.a edición, Madrid, 1998, tomo I, pág. 710), que recogiendo también el breve significado citado, añade: «Particularmente, persona de las que compran los productos de la industria, la agricultura, etc.». Además, cita como único sinónimo o variante de la voz consumidor la expresión «comprador». Más completo que los anteriores, el *Diccionario Enciclopédico Espasa* (12.a edición, Madrid, 1989, tomo VII, pág. 3.035), lo define como «el sujeto económico en que termina el ciclo de la producción», y en su última acepción, desde un punto de vista más amplio, como «el comprador que utiliza directamente para su consumo algún producto que no ha sufrido modificación alguna, y el que adquiere productos para emplearlos en un proceso industrial, o simplemente para preparación o presentación de otros productos».

⁸ BOTANA GARCÍA, Gema, *La noción de consumidor*, en la obra colectiva *Curso sobre Protección Jurídica de los Consumidores*, coordinada por esta autora y Miguel Ruiz Muñoz, Madrid, 1999, p. 28.

El Jurista Alpa, Piero, señala que el consumidor es aquella persona que aparece como adquirente en el contrato de compraventa; un tercero respecto a dicho contrato que se convierte en el perjudicado por el vicio oculto de la cosa; el dañado por un producto o servicio que perjudica su salud; el contratante débil que celebra un contrato-masa mediante un formulario o modelo contractual al que únicamente puede adherirse o rechazar; el destinatario de un mensaje publicitario difuso; el lesionado por un producto defectuoso por incumplimiento de la normativa, etc.⁹

Por otro lado, Baumann, Denise, precisa que no existe un sujeto de derecho que se denomine “consumidor” y que por tanto consumidor es cualquier persona que actúe como tal.¹⁰ Para Polo, Eduardo, hace referencia al concepto de “consumidor final” el cual lo define como aquel que adquiere bienes o servicios ya sea públicos o privados siempre que estos sean para uso privado.¹¹

En efecto, mucho mayor éxito ha tenido la noción restringida de consumidor como “destinatario final” de los bienes o servicios que adquiere para su uso privado, que incluye al uso familiar o doméstico.

La delimitación de esta noción se realiza unas veces mediante la exigencia de que la actuación del consumidor, para ser considerado como tal, vaya destinada a satisfacer sus necesidades estrictamente privadas, familiares o domésticas; y otras, se utiliza como criterio delimitador el hecho de que su actuación sea completamente ajena a cualquier forma de actividad empresarial o profesional.

El concepto de consumidor final comprende todo adquirente o usuario de un producto o un servicio sin tener en cuenta la naturaleza de la relación jurídica operada por el transferente del bien o de la prestación, ni de la misma existencia de la transacción. Este criterio del uso privativo limita la cualidad de consumidor de

⁹ ALPA, Guido, *Nuovo diritto privato*, Turín, UTET, 1985, pp. 72 y ss.

¹⁰ BAUMAN, Denise, *Droit de la Consommation*, París, Librairies techniques, 1977, p. 2.

¹¹ POLO, Eduardo, *La protección del consumidor en el Derecho privado*, Madrid, Civitas, 1980, pp. 27-28.

forma general al no profesional que persigue la satisfacción de necesidades particulares, ya sean personales o familiares. Se excluye, por tanto, al empresario (industrial, comerciante, agricultor, artesano o profesional) cuando actúe como tal empresario. Es importante tomar en cuenta que en la *Carta de Protección de los Consumidores* del Consejo de Europa de 17 de mayo de 1973 definió al consumidor como una persona física o jurídica a la que se proporcionan géneros y servicios para su uso privado¹².

Como se puede apreciar, en el derecho anglosajón se hace hincapié al concepto del consumidor, precisando que el bien o servicio adquirido debe utilizarse en un ámbito distinto al empresarial o profesional para que se pueda delimitar el concepto de “Consumidor Final”, éste criterio fue seguido por diversos instrumentos normativos de carácter nacional¹³, internacional¹⁴ y comunitario¹⁵.

¹² Esta idea fue tomada, tal vez, del Informe Molony y desde luego fue plasmada algo después en el *Convenio sobre ventas internacionales de mercancías* firmado en Viena el 11 de abril de 1980 que definió, en su art. 2 apartado a) las ventas a consumidores como aquéllas referidas a «mercancías compradas para uso personal, familiar o doméstico».

¹³ Tal como se precisa en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, que a la letra indica:

“Artículo IV.- Definiciones

Para los efectos del presente Código, se entiende por:

Consumidores o usuarios

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta. “

¹⁴ El Convenio de Roma de 18 de mayo de 1992, sobre ley aplicable a las obligaciones contractuales, abierto a la firma el 19 de junio de 1980, también habla, en su art. 5, de «un uso que pueda ser considerado como extraño a su actividad profesional».

¹⁵ La Directiva 577/85, de 20 de diciembre de 1985 (BRUSELAS), sobre contratos negociados fuera de los establecimientos comerciales define al consumidor como «toda persona física que, para las transacciones amparadas por la presente Directiva, actúe para un uso que pueda considerarse como ajeno a su actividad profesional». En el mismo sentido la Directiva 93/13/C.E.E. sobre Cláusulas abusivas; la Directiva 97/7/C.E. sobre Contratos celebrados a distancia; y la Directiva 87/102 C.E., de 22 de diciembre de 1986, sobre Crédito al consumo.

En otras palabras, se trata de definir al consumidor como aquella persona que al adquirir bienes o servicios no está realizando una actuación empresarial en sentido amplio (industrial, comercial o profesional), es decir, que está actuando fuera del ámbito de esa actividad empresarial.

Desde luego, de los dos criterios expuestos (el del uso privado y el de la adquisición fuera del ámbito empresarial), mucho más restrictivo, si cabe, el primero de ellos, se adivina que será el segundo el más fácil de determinar, puesto que en este supuesto, basta con identificar la actividad profesional del adquirente para comprobar si actúa o no dentro de la misma. Sin embargo, no será siempre tan sencillo conocer cuál será el uso privado o empresarial que se dará a los productos adquiridos.

También se ha distinguido entre consumidor material y consumidor jurídico, siendo el primero de ellos quien de hecho consume los bienes o los usa, o quien utiliza los servicios¹⁶, al margen de quienes sean parte en el contrato, y el segundo quien, junto con el empresario o profesional, es una de las partes que intervienen dicho contrato de consumo. Es decir, que será consumidor material el que, sin que necesariamente haya contratado la cosa o el servicio, puede utilizarlos; y consumidor en sentido jurídico sólo a quien contrata, que además, es a quien suelen ir dirigidas las leyes protectoras. Es evidente que ambas figuras pueden coincidir en la misma persona, y así ocurrirá frecuentemente, pero no en todas las ocasiones, de ahí la necesaria distinción.

1.1.2. DILIGENCIA DEL CONSUMIDOR

Una vez precisado quien se entiende como consumidor, debemos tener presente la diligencia que este debe tener o con la cual debe actuar a efectos de ser

¹⁶ CALAIS-AULOY, Jean, *Droit de la consommation*, París, Dalloz, 1980, p. 3. que realiza esta distinción. También la tiene en cuenta Rodrigo Bercovitz Rodríguez-Cano («La responsabilidad por los daños y perjuicios derivados del consumo de bienes y servicios», en *Estudios jurídicos de protección de los consumidores*, Madrid, 1987, pág. 231) cuando precisa que no es necesario que el consumidor o usuario sea quien haya adquirido el bien o servicio que le produce el daño; basta con que él sea quien, en efecto, lo utilice o disfrute, por cualquier razón, como destinatario final.

protegido. En ese sentido, podemos mencionar dos tipos de diligencias que puede tener un consumidor, el primero llamado consumidor promedio (también llamado medio, ordinario) y el segundo consumidor razonable (también llamado diligente).

El consumidor promedio, es aquella persona contextualizada que no necesariamente debe actuar de manera diligente ni de manera responsable por lo que necesitaría mayor protección por parte de estado, es en ese sentido, que uno de los exponentes que defiende esta posición es el jurista Durand, Julio, quien señala que *“Hay un amplio sector de la población peruana que vive en situación de pobreza y que están medianamente informados pero no instruidos que sienten que quien debe tutelar sus derechos no lo hace porque le exige que sea analítico, culto y razonable, algo que tiene que ver generalmente con el nivel de educación, recurso que es deficientemente suministrado por el Estado y que es además esquivo y caro en algunos casos para un pueblo que no lee porque no sabe, o que no sabe porque no lee.”*¹⁷

Con la finalidad de afianzar su posición cita estadísticas realizadas por el Instituto Nacional de Estadísticas (INEI) correspondientes hasta el año 2002 se precisó que existía una tasa de analfabetismo de 12,1 % en el ámbito nacional, de los cuales 6.1% eran varones y 17% mujeres; en otras palabras, de cada 100 mujeres casi 18 de ellas son analfabetas. Esta situación se intensifica en las zonas alejadas de la capital, mientras que Lima tiene una tasa de 6,4%; en Huancavelica, por ejemplo, la tasa de analfabetismo femenina es de 46,8%, es decir de cada 100 mujeres, casi la mitad es analfabeta. Otras ciudades como Ayacucho y Apurímac tienen igualmente tasa altas de analfabetismo relacionadas con su nivel de pobreza.

En ese mismo sentido, Indecopi señaló que *“Una de las principales características de los consumidores peruanos es la ausencia de un patrón uniforme de consumo, siendo la variada composición de la población un elemento esencial que contribuye a ello. Este elemento, en principio, podría restringir la definición de un consumidor*

¹⁷ DURAND CARRIÓN, Julio, *Derecho y Sociedad* N° 31, Lima, Editorial PUCP, 2008, pp.327-335.

peruano promedio y por ende, de sus hábitos de consumo a un consumidor medio, que al encontrarse en una manifiesta situación de asimetría informativa y de desigualdad de recursos económicos, está más expuesto a tomar decisiones de consumo poco adecuadas.”¹⁸

Por otro lado, nos encontramos con el consumidor razonable, quien es aquella persona que se informa con la finalidad de actuar diligentemente, por lo que, tendría menos protección por parte del estado, es en ese sentido, el jurista Bullard, Alfredo, no está conforme con que el estado deba proteger a un consumidor promedio, en vista que si lo hiciese existiría una renuncia a crear incentivos para una conducta responsable tanto de proveedores como de consumidores, en especial en aquellas situaciones en las que la cultura de consumo responsable aún no se ha desarrollado, por lo que, al proteger a un consumidor promedio se estaría incentivando la negligencia de los consumidores.

En esa misma línea de análisis, Bullard señala que hablar de un consumidor razonable no es hablar de un consumidor experto o excesivamente exigente y cuidadoso. No es un consumidor racional, calculador y frío capaz de analizar con detalle todas las alternativas como si fuera una calculadora. Por el contrario, es una persona que actúa con la diligencia ordinaria que se le puede exigir a cualquier persona según las circunstancias.

Asimismo, señala acertadamente que en el supuesto de que un consumidor deba ser protegido en toda circunstancia sin importar su forma de actuar, generaría un tipo de “seguro” que cubra su propia irresponsabilidad brindado por los proveedores de bienes y servicios.

Entonces, si los proveedores responden ante el actuar negligente de un consumidor, esto generaría un incremento en el costo que se tendría que asumir para otorgar dicho “seguro”. Ello se logra retirando del estándar de protección el concepto de razonabilidad o de diligencia ordinaria. Dichos costos se trasladan a

¹⁸ INDECOPI. Documento de Trabajo 001-2000, Fortalecimiento del Sistema de Protección al Consumidor: Diagnóstico y Propuesta. Documento elaborado por el Área de Estudios Económicos del Indecopi y publicado en el Diario Oficial El Peruano con fecha 15 de marzo de 2000.

precios con lo que los consumidores promedio estarían siendo subsidiados ante su conducta negligente por los consumidores razonables (diligentes). Dado que la conducta diligente no generaría ningún valor agregado para el que la desarrolla (porque igual pagaría precios más altos como consecuencia de los costos que los consumidores negligentes trasladan al proveedor) y asumiendo que ser diligente tiene algunos costos (como tiempo, cuidado, adquirir información, entre otras.) entonces el resultado sería que los consumidores no tendrían incentivos para ser diligentes. Se produce así un problema de riesgo moral, en el que el consumidor carece de incentivos para actuar con diligencia. El resultado sería más transacciones cerradas en términos ineficientes por falta de diligencia del consumidor, generando precios más elevados.

En otras palabras existirían más errores por parte de los consumidores, con todas las consecuencias que ello significa. Asumir otros estándares, como por ejemplo el de consumidor promedio, nos llevaría a renunciar a tener mejores consumidores. Los consumidores promedio, en un contexto de poca razonabilidad en la conducta, perpetuaría las malas prácticas y los costos y problemas que se generan en el mercado. Así, si el consumidor promedio no leyera lo que firma y se le protegiera, entonces no habrá incentivos para leer lo que uno firma, a pesar de que ello sería deseable en términos de mejorar el buen funcionamiento de las relaciones de consumo. El resultado final son consumidores poco diligentes a precios mayores de los productos y servicios involucrados. Si es razonable leer lo que se firma, entonces no se puede amparar al que no quiso leer. De la misma manera, como el Derecho Común solo protege a la persona razonable (es decir al diligente), el Derecho de los Consumidores solo debe proteger a los consumidores que sean razonables¹⁹.

Ahora bien, nuestra posición concuerda con la de Bullard, en vista que si bien es cierto en la realidad nacional existe una gran parte de personas analfabetas y de bajos recursos (para acceder a una educación considerable), también es cierto que el hecho de “sobreprometer” a este tipo de personas generaría una falta de incentivo

¹⁹ BULLARD, Alfredo “¿Es el Consumidor un Idiota? El Falso Dilema entre el Consumidor Razonable y el Consumidor Ordinario”, previamente publicado en la Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual del Indecopi, año 6, N° 10, 2010, pp. 9-11

para que puedan actuar diligentemente en una relación de consumo, si bien el estado protege principalmente al consumidor, este no puede aprovecharse de ello argumentando que por su nivel socioeconómico debe contar con protección frente a un proveedor pese a que actuó de manera negligente o poco razonable, más adelante se apreciará cómo la legislación y jurisprudencia nacional adapta este concepto a la aplicación práctica.

1.1.3. LEGISLACIÓN

La legislación nacional remonta el concepto de consumidor al Decreto Legislativo N° 716, que señala que el consumidor viene a ser la persona natural o jurídica que, en la adquisición, uso o disfrute de un bien o contratación de un servicio, actúa en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional y, excepcionalmente, a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio. La referida ley presente al consumidor que actúa en el mercado con diligencia ordinaria, de acuerdo a las circunstancias²⁰. Asimismo, en el Texto Único Ordenado de la referida norma señala que *“Ley protege al consumidor que actúa en el mercado con diligencia ordinaria, de acuerdo a las circunstancias.”*²¹

Posteriormente, la referida norma fue derogada por la Ley 29571 publicada el 02.09.2010 vigente desde el 01.10.2010, la misma que define al consumidor como *“Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio*

²⁰ TEXTO ÚNICO ORDENADO DEL DECRETO LEGISLATIVO N° 716
Art. 3° inc. A. Modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1045, publicado el 26 junio 2008

²¹ Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 716
(*) Literal modificado por el Artículo 1 del Decreto Legislativo N° 1045, publicado el 26 junio 2008, cuyo texto es el siguiente:
“a) Consumidores o usuarios.- Las personas naturales que, en la adquisición, uso o disfrute de un bien o contratación de un servicio, actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional y, excepcionalmente, a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio. La presente Ley protege al consumidor que actúa en el mercado con diligencia ordinaria, de acuerdo a las circunstancias.”

propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.”²²

Como se puede apreciar en el TUO del Decreto Legislativo N° 716 se indica el tipo de consumidor protegido por la ley. Sin embargo, en el Código vigente no define si la norma protege al consumidor razonable o al consumidor ordinario.

En efecto, tendríamos dos tipos de consumidores uno razonable, es decir, un consumidor que actúa con diligencia ordinaria de acuerdo a las circunstancias, que a su vez en una persona informada, responsable e inteligente; y, por otro lado tenemos al consumidor ordinario aquella persona que actúa dentro de un contexto sin ningún tipo de cuidado, que no necesariamente debe actuar de manera inteligente en sus relaciones de consumo y que ante ello necesita mayor protección por parte del estado, pese a existir ambos tipos de consumidor y no existir un articulado en el Código que señale el actuar con el que se debe dirigir un consumidor, la jurisprudencia se ocupó de ello señalando que el consumidor protegido por la norma vigente viene a ser el consumidor razonable conceptualizando de la siguiente forma: “toda normativa de protección al consumidor se encuentra dirigida a proteger a consumidores razonables, es decir, a aquel consumidor que actúa con diligencia ordinaria previsible en ciertas circunstancias (...)”²³ .

Según lo anterior, el 30 de noviembre de 2006 se emitió la Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI la misma que aprobó los Lineamientos de la Comisión de

²² Código de Protección y Defensa del Consumidor
Título Preliminar

1. Consumidores o usuarios 1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor.

²³ Resolución N° 001-2001-LIN-CPC/INDECOPI, de fecha 07.06.2001, p. 25.

Protección al Consumidor, la cual, si bien es cierto no tiene carácter vinculante; orienta a los agentes económicos sobre los alcances y criterios de interpretación de las normas aplicables a la protección y defensa del consumidor.

En ese sentido, según los “*Lineamientos De Protección Al Consumidor 2006*”, señala que el “consumidor final” es el que adquiere, utiliza o disfruta un producto, ya sea un bien o un servicio, para fines personales, familiares o de su entorno social inmediato²⁴, tomando en consideración la asimetría informativa. Es importante precisar, que en el referido lineamiento se mencionó que tanto las pequeñas, medianas y grandes empresas también podrían ser consideradas como consumidores, cuando el producto o bien adquirido sea totalmente ajeno a su actividad comercial y se evidencia la asimetría de información. También se precisó que puede ser considerado consumidor no solo el que adquiere de manera directa el producto a servicio, sino también aquella persona que sin haber adquirido el bien directamente hace uso y disfrute del mismo.

Por otro lado, los “*Lineamientos De Protección Al Consumidor 2016*”, en concordancia con los lineamientos emitidos el año 2006, concuerdan en que el consumidor final son la personas que, si bien no contrataron al proveedor, son los destinatarios de su servicio o producto²⁵; los beneficiarios califican como consumidores por ser quienes se ven sometidos a los efectos del producto o servicio, sin que resulte relevante si forman parte de la relación contractual con el proveedor, por ejemplo, el beneficiario de un obsequio. De igual forma, los últimos lineamientos amplían la protección al consumidor al señalar que este no solamente se encuentra protegido cuando adquiere un bien o servicio para fines personales sino también cuando los adquiere dentro del ámbito de su actividad empresarial, siempre que se demuestre un uso mixto del bien. Para determinar si se configura un uso mixto, se analizará cada caso, de acuerdo a las características y naturaleza del producto o servicio.

²⁴ Ver Resolución No 0422-2004/TDC-INDECOPI de fecha 03.10.2003 en el Expediente N° 535-2001-CPC seguido por Reynaldo Moquillaza S.R.L. en contra de Milne & CO. S.A.

²⁵ Artículo IV del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

En el caso de los bienes cuyas características permitan inferir que su uso es destinado normalmente a un ámbito personal y/o familiar, se considerará al denunciante como consumidor protegido, lo que se analizará considerando las circunstancias particulares del caso, en algunos casos, a través del uso de indicios²⁶, así como la aplicación del Principio Pro Consumidor²⁷ y el Principio de Primacía de la Realidad²⁸.

Asimismo, los lineamientos del 2016 al igual que los del 2006 protegen a todas las empresas, (micro, pequeñas, medianas y grandes empresas) cuando el bien o servicio adquirido esté ajeno a su actividad empresarial. Asimismo, brinda una protección especial a las microempresas, las que actuando dentro de su ámbito empresarial adquieren un bien o servicio, que no está relacionado a su giro de negocio, y se demuestra que existe asimetría informativa, en decir, que un microempresario es protegido como consumidor cuando adquiere un determinado bien o servicio y demuestre que lo adquirido esté ajeno a su giro de negocio y se demuestre la asimetría de información.

Para determinar la condición de microempresario, las personas deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos previstos en la norma aplicable²⁹ (micro empresa = ventas anuales no mayor a 150 UIT), o la norma que la modifique o sustituya. De igual manera, como “productos o servicios que forman parte del giro propio del negocio”, debe entenderse a aquellos, aparte de los productos y servicios ofrecidos por el propio microempresario en el mercado, inherentes a la actividad económica desarrollada por el microempresario, esto es, absolutamente imprescindibles para que la misma se desenvuelva, tales como: (i) la materia prima y/o materiales

²⁶ Artículo 276 del Código Procesal Civil.

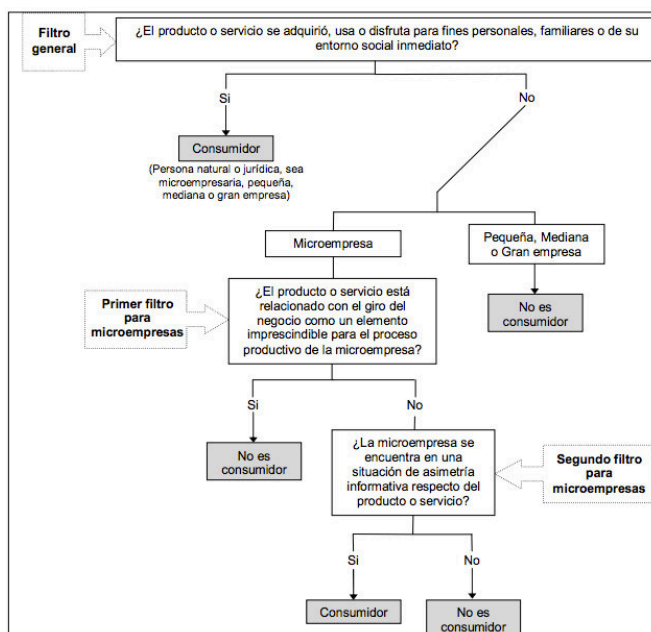
²⁷ Numeral 2 del Artículo V del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

²⁸ Numeral 8 del Artículo V del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

²⁹ Ver el Texto Único Ordenado de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, aprobado por Decreto Supremo 013-2013-PRODUCE.

fabricados que sirven de insumos para fabricar determinados productos, o (ii) las maquinarias o instrumental necesarios para prestar determinados servicios.

A manera de filtro para poder establecer si una persona natural o jurídica se encuentra enmarcado dentro del concepto de consumidor final, se puede realizar con el siguiente gráfico:



1.1.4. LEGISLACIÓN COMPARADA

1.1.4.1. CHILE

Mediante la Ley 19496, publicada el 07.03.1997, se establecieron las Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en dicha normativa define al consumidor como “*las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o servicios.*” ³⁰

³⁰

Ley N° 19496 Ley de Protección de los derechos de los Consumidores

Artículo 1º.- La presente ley tiene por objeto normar las relaciones entre proveedores y consumidores, establecer las infracciones en perjuicio del consumidor y señalar el procedimiento aplicable en estas materias.

Para los efectos de esta ley se entenderá por:

1.- Consumidores o usuarios: las personas naturales o jurídicas que, en virtud de cualquier acto jurídico oneroso, adquieren, utilizan, o disfrutan, como destinatarios finales, bienes o

Asimismo, señala que no son consumidores aquellas personas, naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio. En ese mismo sentido, no se considera proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente³¹.

Como se puede apreciar la normativa Chilena restringe el concepto de consumidor al señalar que solamente se puede considerar a éste cuando el acto jurídico celebrado contenga un carácter patrimonial, desprotegiendo al consumidor que en una relación de consumo no haya concretado la compra por un mal trato por parte del proveedor antes de la adquisición del bien o servicio, es decir, que bajo la perspectiva chilena un consumidor que no llegó a contratar un bien o servicio por causa atribuible a la mala atención por parte del proveedor no merece ser protegido. De igual manera, refiere que aquellas personas que ejerzan su profesión de manera independiente no serían considerados proveedores, a diferencia de la normativa peruana en la cual señala que incluso los profesionales que brindan servicios serían sujetos de sanción en caso se compruebe una infracción a las normas de protección al consumidor, encuadrándolo dentro de las responsabilidades atribuibles a un proveedor.

servicios. En ningún caso podrán ser considerados consumidores los que de acuerdo al número siguiente deban entenderse como proveedores.

³¹ Ley N° 19496 Ley de Protección de los derechos de los Consumidores (...)

2.- Proveedores: las personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa. No se considerará proveedores a las personas que posean un título profesional y ejerzan su actividad en forma independiente.

1.1.4.2. ECUADOR

Mediante la “Ley Orgánica de Defensa del Consumidor (Ley N° 2000-21)” define al Consumidor (Usuario = según la denominación de la Ley Ecuatoriana), como aquella persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera, utilice y disfrute el bien o servicio otorgados por el proveedor o reciba una oferta por éste último y sea el destinatario final³².

Tómese en cuenta que la norma ecuatoriana señala que tanto el consumidor o “usuario” son términos que para efectos de la referida norma tienen igual connotación. Asimismo, ésta norma brinda intrínsecamente el concepto de “Consumidor final” en vista que refiere que cualquier persona que use o adquiera un bien o servicio, adquiere la condición de consumidor, siempre y cuando sea el destinatario final de lo otorgado por el proveedor, guardando concordancia entre la norma chilena y peruana.

1.1.4.3. COLOMBIA

Respecto a la normativa colombiana, podemos señalar la Ley N° 1480, Estatuto del Consumidor, la cual señala al consumidor como toda persona natural o jurídica que viene a ser destinatario final y a su vez adquiere, disfruta o utiliza un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica³³.

³²

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Art. 2.- Definiciones.- Para efectos de la presente Ley, se entenderá por:

(...)

Consumidor.- Toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente Ley mencione al consumidor, dicha denominación incluirá al usuario.

³³

Ley N° 1480, Estatuto del Consumidor

(...)

3. Consumidor o usuario. Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Se entenderá incluido en el concepto de consumidor el de usuario.

Como se puede apreciar en la normativa Colombiana se limita al señalar que es consumidor solamente aquel que adquiera un bien más no un servicio, quedando desprotegido en ese extremo. Sin embargo, de lo descrito posteriormente en la misma norma se puede apreciar que los servicios también se encuentran regulados brindando una protección al consumidor. Por otro lado, brinda la posibilidad de que se enmarque dentro del concepto de consumidor aquellas empresas siempre y cuando el producto adquirido no esté relacionada a las actividades comerciales que realiza, acercándose en ese sentido bastante al concepto que aplicamos en el Perú. Asimismo, se debe tomar en consideración que la normativa Colombiana no hace distinción alguna al tipo de empresa, llámese micro, pequeña o mediana empresa, dejando entrever que es protegida toda aquella empresa independientemente del tamaño de la misma, siempre y cuando el bien que se adquiera sea ajeno a su actividad empresarial.

1.1.5. JURISPRUDENCIA

A fin de tener una idea más clara sobre el concepto de consumidor, podemos mencionar los antecedentes emitidos por Indecopi, donde conceptúan al consumidor como la persona sujeta de protección, es así que, el primer antecedente sobre el particular fue emitido por la Sala de Defensa de la Competencia, donde se definió al “Consumidor Final”, la Sala se sustentó en el desarrollo del régimen de protección al consumidor en una economía social de mercado, donde consumidores y proveedores determinan el modo de la asignación de recursos, sin que el Estado pueda intervenir en sus decisiones y actúe solo de manera subsidiaria siempre que exista necesidad de pública³⁴.

Asimismo, la Sala también señaló que el proveedor por el hecho de su manejo del negocio siempre tiene mayor información que un consumidor, produciéndose la

³⁴

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ 1993
TÍTULO III DEL RÉGIMEN ECONÓMICO CAPÍTULO I PRINCIPIOS GENERALES Artículo 58°.- La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura

asimetría informativa que conlleva a que el consumidor sea la parte débil en una relación de consumo, La sala estableció “(...) *para que una persona, ya sea natural o jurídica, sea considerada como consumidor, es necesario que concurran por lo menos dos condiciones: por un lado, (i) debe adquirir, utilizar o disfrutar un producto o servicio; por otro, (ii) debe ser el destinatario final de los mismos*”³⁵.

En ese mismo sentido, la Sala también señaló que el TUO amparaba a la última persona en la relación de producción – consumo, “(...) *es decir aquel que adquiere, disfruta o utiliza un bien o servicio, en principio, para la satisfacción de sus necesidades personales, familiares o de su entorno social inmediato*”. En consecuencia, que para ojos de la Sala, la persona que destine un producto o servicio para fines ajenos a su ámbito privado, no sería considerado consumidor y por ende no sería sujeto de protección alguna por parte de Indecopi.

En efecto, la Sala precisó “*Se considera como consumidor o usuario, de acuerdo a lo establecido en el inciso a) del artículo 3 del Decreto Legislativo 716, a la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta un producto o un servicio para fines personales, familiares o de su entorno social inmediato. No se consideran por tanto consumidores y usuarios para efectos de la Ley a los proveedores cuando adquieren, utilizan o disfrutan de un bien o servicio para fines propios de su actividad como tales, según las definiciones contenidas en los artículos 1 y 3 inciso b) del mencionado cuerpo legal. En tal sentido, las denuncias que tengan por pretensión la protección de intereses de quienes no puedan ser considerados consumidores o usuarios, deberán ser declaradas improcedentes*”.

De igual forma, posteriormente se emitió la Resolución N°0422-2003/TDC-INDECOPI, de fecha 3 de octubre de 2003, donde la Sala resuelve una denuncia precisando el concepto de “Consumidor Final”, empezando con hacer recordar el

³⁵

Resolución 101-96-TDC, de fecha 18 de diciembre de 1996,
Ámbito de tutela subjetiva de la Ley de Protección al Consumidor.

La SDC confirmó el pronunciamiento de la CPC. El fundamento que aplicó la SDC para establecer la condición de Consumidor Final se sustentaba en el desarrollo del régimen de protección al consumidor en una economía social de mercado, donde consumidores y proveedores determinan el modo de la asignación de recursos, sin que el Estado pueda intervenir en sus decisiones.

reconocimiento constitucional que tiene la protección al consumidor en el artículo 65º de la Carta Magna, el mismo que garantiza el derecho a la información, a la salud y a la seguridad que tiene todo consumidor³⁶.

También, la Sala establece que la Protección al Consumidor constituye un instrumento de superación de la desigualdad existente entre los proveedores y los consumidores entendidos como destinatarios finales de bienes o servicios, invocando el artículo 59º de la Constitución Política de 1993³⁷.

Es importante señalar que la Resolución antes precisada manifiesta que “(...) la noción de consumidor implica que utilizar un producto como ‘Consumidor Final’ no significa necesariamente que dicho producto se encuentre reservado al uso personal del adquirente sino que puede haber sido adquirido para un uso colectivo, ya sea la familia o un grupo social inmediato. Del mismo modo, la noción de consumidor -interpretada tomando en cuenta la función moderadora de la desigualdad de la Protección al Consumidor- también permite considerar como ‘Consumidor Final’ al pequeño empresario cuando adquiere o utiliza bienes o servicios por las necesidades de su actividad empresarial, en ciertos casos específicos. Ello debido a la situación de desigualdad en que se encuentra el pequeño empresario frente al proveedor, situación equiparable a aquella en la que se encuentra cualquier particular”.³⁸

³⁶ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ 1993

1. “Artículo 65. El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población”.

2. ³⁷ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ 1993

3. “Artículo 59. El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad pública. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades

³⁸ La situación del pequeño comerciante, inducido a realizar adquisiciones o a suscribir contratos de empresa por las necesidades de su actividad profesional, es parecida a la del consumidor que contrata con fines privados. Dicha situación forma parte, según la teoría económica, de la esfera del consumo: el profesional en cuestión constituye el último eslabón del ciclo de la vida económica del bien y del servicio y se encuentra, dada su falta de especialización y la ausencia de poder real de negociación derivada de la reducida dimensión de su empresa, en

En efecto, como se puede apreciar, el concepto de “Consumidor” se extiende a los pequeños empresarios, los cuales también son protegidos siempre y cuando se demuestre la falta de asimetría de información, entonces, este último precedente brinda una explicación más técnica diferenciando entre productos para el consumidor y productos industriales, lo cual genera una mayor convicción al momento de definir el destino del producto adquirido por una persona, quien de obtenerlo para fines propios ajenos a la actividad comercial se encuadraría dentro del concepto de consumidor. En ese sentido, posterior a la evaluación del primer antecedente emitido, la Sala estableció un nuevo precedente de observancia obligatoria en los siguientes términos:

“De conformidad con lo establecido en los artículos 58, 59 y 65 de la Constitución Política del Perú y en los artículos 2 y 5 del Decreto Legislativo 716, la protección al consumidor es un instrumento de superación de la desigualdad informativa existente entre proveedores y consumidores.

Se considera como consumidor, de conformidad con lo establecido en el literal a) del artículo 3 del Decreto Legislativo 716, a la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta un producto, ya sea un bien o un servicio, para fines personales, familiares o de su entorno social inmediato.

Las personas naturales y jurídicas pertenecientes a la categoría profesional de los pequeños empresarios son también sujetos afectados por la desigualdad informativa en la relación de consumo y, por tanto, son considerados como consumidores para efectos de la Ley de Protección al Consumidor cuando debido a las necesidades de su actividad empresarial adquieran o utilicen productos, ya sean bienes o servicios, para cuya adquisición o uso no fuera previsible que debieran contar con conocimientos especializados equiparables a aquellos de los proveedores”

En ese sentido, se puede señalar que tanto una persona natural como jurídica puede ser un consumidor final siempre que adquiera un producto o servicio, para

las mismas condiciones de desequilibrio y de sumisión en los modos de producción. BOURGOIGNIE, Thierry. *Elementos para una teoría del Derecho de Consumo*. Vitoria: Gobierno Vasco, 1994. p.39.

finés personales o propios de la actividad económica, ésta última siempre que se determine que se encontraba en desigualdad o asimetría informativa frente al proveedor quien entregó el bien o prestó el servicio.

Por su parte, el Tribunal Constitucional, en los fundamentos jurídicos N.º 27 y siguientes de la STC N°0008-2003-AI/TC, sostuvo que: *“Así como la Constitución protege a los agentes económicos encargados de establecer la oferta en el mercado, a partir del ejercicio de los derechos de libre empresa, comercio e industria, con igual énfasis protege al individuo generador de demanda, es decir, al consumidor o el usuario. El consumidor, o usuario, es el fin de toda actividad económica; es decir, es quien cierra el círculo económico satisfaciendo sus necesidades y acrecentando su bienestar a través de la utilización de una gama de productos y servicios. En puridad, se trata de una persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta de determinados productos (como consumidor) o servicios (como usuario) que previamente han sido ofrecidos al mercado. Es indudable que la condición de consumidor o usuario se produce a través de la relación que este entabla con un agente proveedor, independientemente de su carácter público o privado, sea en calidad de receptor o beneficiario de algún producto, sea en calidad de destinatario de alguna forma de servicio. En consecuencia, la condición de consumidor o usuario no es asignable a cualquier individuo o ente, sino a aquel vinculado a los agentes proveedores dentro del contexto de las relaciones generadas por el mercado, las cuales tienen como correlato la actuación del Estado para garantizar su correcto desenvolvimiento*³⁹.

A manera de síntesis, podemos señalar que el consumidor protegido, persona natural, es aquella que actuando diligentemente (consumidor razonable) adquiere un bien o servicio para fines propios o de su entorno social o familiar inmediato, De igual forma, también es considerado como consumidor protegido a aquella persona que sin realizar la contrata directa del bien o servicio, hace uso del mismo, ello se extiende a los consumidores que a pesar de obtener algún bien para fines de negocios le dan un uso mixto a lo adquirido.

³⁹ NUÑEZ RIVA, Silvia, *Actualidad Empresarial*, Lima, Editorial Pacífico, 2012, p.261.

Por otro lado, las empresas son protegidas independientemente de su condición (micro, pequeñas, medianas y grandes) siempre y cuando el bien o servicio adquirido se encuentre totalmente ajeno a su actividad empresarial. Sin embargo, existe una protección especial para las micro empresas las cuales actuando dentro de su ámbito empresarial adquieren un bien o servicio para el desenvolvimiento de sus actividades, siempre y cuando se tome en consideración dos aspectos, el primero que el bien o servicio adquirido no sea indispensable para el desarrollo de sus actividades empresariales, y, segundo que se evidencie asimetría informativa.

1.2. PROVEEDOR

1.2.1. DOCTRINA

Citando al jurista Argentino Bonfatti, Mario Alberto, señala que el proveedor vienen a ser todas las personas físicas (entendiéndose estas como personas naturales) o jurídicas, de naturaleza pública o privada que en forma profesional, aun ocasionalmente, produzcan, importen, distribuyan o comercialicen cosas o presten servicios a consumidores o usuarios⁴⁰. Asimismo, señala la característica principal de un proveedor viene a ser el carácter habitual, permanente y la onerosidad con la que se desempeña en el mercado, también menciona que estarían dentro de dicho concepto las personas que realicen de manera ocasional o esporádica determinada actividad⁴¹

Por otro lado tenemos a Fosado, Imelda, quien señala que el proveedor es la persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o a una comunidad. El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario

⁴⁰ BONFATTI, Mari Alberto, *Derecho del consumidor y usuario*, Buenos Aires, Edit. Abeledo, Perrot, 2001, p. 88.

⁴¹ **“La onerosidad y el carácter habitual o permanente de la actividad del productor o proveedor, son las notas características de la definición de proveedor, lo que enfatiza la profesionalidad de la actividad de productor, aunque en nuestra legislación no se hace referencia a las actividades ocasionales o esporádicas, se entiende que si son proveedores”** BONFATTI, Mari Alberto, *Derecho del consumidor y usuario*, Buenos Aires, Edit. Abeledo, Perrot, 2001, p. 89.

para un fin⁴². En ese sentido, la Real Academia de la Lengua española define al proveedor como a la persona o una empresa que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades.

1.2.2. LEGISLACIÓN

El inc. 2 del Artículo IV del Código de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, el Código) señala que los proveedores son las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios de cualquier naturaleza a los consumidores.

En esa misma línea, los lineamientos de Protección al Consumidor señalan que califican como Proveedores todas aquellas personas naturales o jurídicas que de manera habitual suministran productos o prestan servicios a los consumidores.

Asimismo, se considera como proveedor a todos aquellos fabricantes, comercializadores y demás que integran la cadena productiva ya sea del producto o servicio ofrecido al destinatario final, que como ya se explicó anteriormente viene a ser el “Consumidor Final”.

Por ende, el proveedor es el llamado a cumplir con el deber de idoneidad ante el producto o servicio puesto en el mercado⁴³.

⁴² <https://es.scribd.com/doc/57881136/CONCEPTO-DE-PROVEEDOR>

⁴³ Lineamientos Protección al Consumidor 2016

1.3.1. ¿Quiénes califican como proveedores?

Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual suministran productos o prestan servicios a los consumidores¹⁹. En ese sentido, se consideran proveedores a los productores o fabricantes, distribuidores, comercializadores y todos aquellos agentes que participan en la cadena productiva del producto o servicio hasta que este llegue a su destinatario final.

Los agentes involucrados mantienen obligaciones diferenciadas frente al consumidor, atendiendo a su posición y participación en la cadena productiva. En ese sentido, el fabricante debe garantizar la idoneidad de los productos que lanza al mercado y, por su parte, el comercializador debe verificar la idoneidad de estos antes de ofrecerlos a los consumidores.

JURISPRUDENCIA:

- Un consumidor denunció a un supermercado y a un fabricante de productos de higiene personal, por haber vendido productos cuyo rotulado omitían las indicaciones y precauciones para el adecuado uso, así como la fecha de vencimiento. La Comisión sancionó al fabricante, en tanto es responsable del rotulado de los productos de acuerdo a la legislación

Es preciso señalar que las personas jurídicas sin fines de lucro encajan dentro del concepto de proveedor cuando desarrollan actividades en las cuales reciben una contraprestación económica por la venta del producto o por el servicio prestado.⁴⁴

Para efectos de la presente tesis, el proveedor del producto ofrecido, serán las Entidades Financieras autorizadas a expedir las tarjetas de crédito, tal como lo señala el Reglamento de Tarjetas de débito y crédito en concordancia con el literal A del Art. 16º de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros⁴⁵.

de la materia, y al supermercado como comercializador y responsable de la idoneidad de los productos, pues dada su posición en la cadena de producción y comercialización, debe mostrar un comportamiento diligente, dentro de lo que se enmarca la verificación del adecuado rotulado de los productos ofrecidos a los consumidores (Ver Resolución Final 1232-2013/ILN-CPC)

⁴⁴ Lineamientos Protección al Consumidor 2016

1.3.3. ¿Pueden ser proveedores las personas jurídicas sin fines de lucro?

Sí, cuando realizan actividades económicas o empresariales y actúan como proveedores en el mercado, recibiendo una contraprestación a cambio de la venta de un producto o la prestación de un servicio.

Tal es el caso de una asociación deportiva que organiza un partido de fútbol o de una asociación cultural que organiza un seminario académico, para lo cual pone a la venta del público las entradas para acceder a dichos eventos.

De otro lado, las actividades vinculadas a la organización interna de la persona jurídica sin fines de lucro, como la convocatoria de una asamblea general o la realización de una actividad recreacional entre sus miembros, se enmarcan en la relación asociativa entablada con estos en los términos de la legislación civil (Artículo 80 del Código Civil.) y no en el marco de una relación de consumo, por lo que en este contexto dicha persona jurídica no actúa como proveedor y no se encuentra dentro del ámbito de aplicación del Código.

JURISPRUDENCIA:

- Una asociación mutualista denunciada por haber incumplido el pago de dos auxilios que correspondían al asociado denunciante alegó su condición de asociación privada sin fines de lucro para desvirtuar su responsabilidad. La Comisión declaró procedente la denuncia, ya que los auxilios económicos y fondos mutuales de retiro que ofrece a sus asociados se equiparan a los servicios que puede brindar una aseguradora a través de seguros de vida/depósito y vida/jubilación, advirtiéndose además que esa era la información que proyectaba a través de publicidad en su página web. (Ver Resolución Final 0015-2013/ILN-CPC.)

⁴⁵ Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros

Artículo 16.- CAPITAL MINIMO.

Para el funcionamiento de las empresas y sus subsidiarias, se requiere que el capital social, aportado en efectivo, alcance las siguientes cantidades mínimas:

A. Empresas de Operaciones Múltiples:

1.2.3. LEGISLACIÓN COMPARADA

1.2.3.1. CHILE

La legislación Chilena define al Proveedor como aquellas personas naturales o jurídicas, de carácter público o privado, que habitualmente desarrollen actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución o comercialización de bienes o de prestación de servicios a consumidores, por las que se cobre precio o tarifa. Asimismo, refiere la normativa extranjera que no están considerados como proveedores a aquellas personas que posean un título profesional y realicen sus actividades de manera independiente.⁴⁶

En efecto, un profesional que ejerce de manera habitual sus servicios a los consumidores bajo una retribución económica no es considerado proveedor, por lo que, ante el deseo del consumidor por denunciar una posible vulneración a su derecho, este deberá de optar por otras vías distintas a la de protección al consumidor a efectos que sea respetado su derecho.

Como se puede apreciar en la normativa chilena expresamente precisa que los profesionales no son considerados proveedores, a diferencia de la legislación peruana donde determina la condición de proveedor a la persona que presenta un servicio de manera habitual, independientemente de su condición de profesional.

1.2.3.2. ECUADOR

Por su parte la legislación Ecuatoriana refiere que un proveedor es toda persona, ya sea natural o jurídica que tenga carácter público o privado que desarrolle

-
1. Empresa Bancaria: S/. 14 914 000,00
 2. Empresa Financiera: S/. 7 500 000,00
 3. Caja Municipal de Ahorro y Crédito: S/. 678 000,00
 4. Caja Municipal de Crédito Popular: S/. 4 000 000,00
 5. Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Micro Empresa - EDPYME: S/. 678 000,00
 6. Cooperativas de Ahorro y Crédito autorizadas a captar recursos del público: S/. 678 000,00
 7. Caja Rural de Ahorro y Crédito: S/. 678 000,00

⁴⁶ Inc. 2 del Art. 1 de la Ley 19496, publicada el 07.03.1997, "Normas sobre Protección de los Derechos de los Consumidores"

actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler o comercialización de bienes, así como prestación de servicios a consumidores, por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación, así como a quienes presten servicios públicos por delegación o concesión.⁴⁷

En efecto, ciñéndonos a este concepto, la condición de proveedor no se restringe solamente a la actividad de proveer un bien o servicio dentro de un ámbito comercial, sino, también se extiende a los concesionarios que brindan un servicio público a favor de los consumidores, en ese sentido, si bien la legislación peruana no señala de manera expresa la condición de proveedor a las empresas concesionarias, de la propia definición amplia que otorga el Código, se entiende que éste tipo de proveedores deben también responder frente a los consumidores por el servicio público concesionado.

Por otro lado, pero no menos importante, define el concepto de distribuidores, productores, importadores, los cuales se encuadrarían también dentro del concepto de proveedor.⁴⁸

1.2.3.3. COLOMBIA

La normativa colombiana manifiesta que el proveedor, o expendedor como también lo llaman, es aquel que de manera habitual, directa o indirectamente, ofrezca, suministre, distribuya o comercialice productos con o sin ánimo de

⁴⁷ Art.2º LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR (Ley No. 2000-21)

⁴⁸ Distribuidores o Comerciantes.- Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual venden o proveen al por mayor o al detal, bienes destinados finalmente a los consumidores, aun cuando ello no se desarrolle en establecimientos abiertos al público.
 Productores o Fabricantes.- Las personas naturales o jurídicas que extraen, industrializan o transforman bienes intermedios o finales para su provisión a los consumidores.
 Importadores.- Las personas naturales o jurídicas que de manera habitual importan bienes para su venta o provisión en otra forma al interior del territorio nacional.
 Prestadores.- Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.

lucro⁴⁹. Asimismo, también define al “productor”, el cual viene a ser el que de manera habitual, directa o indirectamente, diseñe, produzca, fabrique, ensamble o importe productos. También se reputa productor, quien diseñe, produzca, fabrique, ensamble, o importe productos sujetos a reglamento técnico o medida sanitaria o fitosanitaria.

Sobre lo anterior, es pertinente mencionar al concepto de Proveedor que se maneja en nuestra legislación nacional, dado que como se señaló anteriormente, define al proveedor como aquel que brinda un producto o servicio al consumidor, incluyendo dentro de dicho concepto a los distribuidores, productores, importadores y prestadores de servicio. Asimismo, la legislación colombiana, señala que es proveedor aquel que incluso no genera lucro con su actividad, a diferencia de nuestra legislación, donde las empresas no lucrativas solamente son considerados proveedores cuando reciban una contraprestación a cambio de la venta de un producto o prestación de un servicio.

1.2.3.4. JURISPRUDENCIA

A fin de tener mayores alcances sobre quién sería considerado proveedor, Indecopi emitió distintas resoluciones en las cuales aclara dicho concepto, en ese sentido, se puede citar el caso donde un consumidor entabló una denuncia a un supermercado y a un fabricante de productos de higiene personal, argumentando que los productos que se vendían tenían rotulados que omitían las indicaciones y precauciones para que se realice un uso adecuado, de la misma forma tampoco señalaban la fecha de vencimiento, ante dicha denuncia, La Comisión resolvió sancionar primeramente al fabricante, en tanto este era el responsable del rotulado de los productos de acuerdo a la legislación de la materia, y seguidamente sancionar también al supermercado, en su condición de comercializador y responsable de la idoneidad de los productos, pues dada su posición en la cadena de producción y comercialización, debe mostrar un comportamiento diligente, que

⁴⁹ Inc. 11 del Art. 5º de la Ley N° 1480, Estatuto del Consumidor

vendría a ser la adecuada verificación del rotulado de los productos ofrecidos a los consumidores en su local comercial⁵⁰.

También podemos mencionar el caso de otro consumidor que denunció a 2 proveedores, personas naturales profesionales, quienes fueron contratados para remodelar una casa de playa, se estipuló en el contrato lo que exactamente se debe realizar. Sin embargo, al “concluir” la obra, el consumidor se dio con la sorpresa que no se llegó a concretar lo que se había acordado, llegando a sancionar con una multa a cada uno de los proveedores⁵¹. Entonces, con el referido pronunciamiento se aprecia que las personas que desempeñen su profesión de manera independiente, también son considerados proveedores sujetos de sanción en caso no desempeñen adecuadamente su función y contravengan lo regulado en el Código.

1.3. INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Según la RAE la palabra “información” proviene del latín *informatio*, -*ōnis* 'concepto'⁵², 'explicación de una palabra', definiéndola como la acción o efecto de informar, averiguación jurídica y legal de un hecho.

Entrando en materia, la información viene a ser todo aquel contenido y forma de dar a conocer todas las características respecto al producto o servicio que se

⁵⁰ Ver Resolución Final 1232-2013/ILN-CPC.

⁵¹ Ver Resolución Final N° 1028-2017/CC2

⁵² **Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española.**
Información

Del lat. *informatio*, -*ōnis* 'concepto', 'explicación de una palabra'.

1. f. Acción y efecto de informar.

2. f. Oficina donde se informa sobre algo.

3. f. Averiguación jurídica y legal de un hecho o delito.

4. f. Pruebas que se hacen de la calidad y circunstancias necesarias en una persona para un empleo u honor. U. m. en pl.

5. f. Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisarlos que se poseen sobre una materia determinada.

6. f. Conocimientos comunicados o adquiridos mediante una **información**.

7. f. Biol. Propiedad intrínseca de ciertos biopolímeros, como los ácidos nucleicos, originada por la secuencia de las unidades componentes.

8. f. desus. Educación, instrucción.

encuentre en el mercado⁵³. Asimismo, desde el punto de vista doctrinario la información puede definirse como *“un elemento de conocimiento suministrado obligatoriamente por una de las partes contratantes (deudor de la obligación de información) a la otra parte (acreedor de la obligación de información), teniendo como objeto principal la adecuada formación del consentimiento contractual de este último; en lo referente a los aspectos tanto jurídicos como materiales del negocio”*⁵⁴.

Cuando más nos aproximamos al concepto doctrinario podemos apreciar una triple calificación:

- (i) La obligación de informar strictu sensu, cuya finalidad es la comunicación por un contratante al otro de las condiciones y el alcance de los compromisos que puede adquirir.
- (ii) el deber de consejo, que tiende a orientar la decisión del cliente, e incluye el deber de información en estricto sentido, y
- (iii) la *mise en garde*, que hace referencia al deber de advertir los distintos peligros, materiales o jurídicos”⁵⁵.

Ahora bien, mientras la información busca que, previo a que el consumidor adquiera un bien o acceda a un servicio conozca todo lo que necesita y le conviene saber sobre este para que pueda tomar una decisión racional y con total voluntad de hacerlo, la publicidad está dirigida a “lograr la notoriedad de empresas, artículos, entre otros, en el ámbito comercial e industrial y persuadir a los potenciales consumidores frente al bien o servicio ofrecido”, es decir, la publicidad es la comunicación impersonal que pretende dar a conocer a sus destinatarios la marca, el producto o un servicio que ofrece el anunciante con el fin de informar de su

⁵³ De la lectura de esta disposición Granados (2013, p. 12) concluye que “la información es un bien porque tiene un valor económico determinado por las circunstancias y por la utilidad que representa para los contratantes”

⁵⁴ NANEM, William, La obligación de información en las diferentes fases de la relación del consumo, 2009 p. 10 Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3133602.pdf>

⁵⁵ “Por tanto, la información en este sentido es neutra, pues no incita a actuar de determinada manera” (Monsalve, 2008, p. 138).

existencia, persuadir en influir en su compra y/o generar aceptación o recordación (...) será el mecanismo para establecer la diferenciación de productos en el mercado y persuadir por su preferencia”⁵⁶.

Lo cierto es que no cualquier información que suministren los proveedores a los consumidores de bienes y servicios cumple con los requerimientos de la relación jurídico-obligacional, sino que la información debe reunir unas características que permitan el conocimiento fiable del bien o servicio que se está adquiriendo.

En los lineamientos de Protección al consumidor de Indecopi se establece que todos los proveedores están obligados a otorgar al consumidor final toda la Información Relevante incluso antes de que exista una relación de consumo, es decir, adquisición del bien o servicio. Asimismo, dicha información debe ser otorgada de manera continua a efectos de que se haga un consumo adecuado del producto o servicio adquirido⁵⁷.

⁵⁶ “Por tanto, la información en este sentido es neutra, pues no incita a actuar de determinada manera” (Monsalve, 2008, p. 138). Colombia, Superintendencia de Industria y Comercio, circular externa 11 de mayo 9 de 2002. Sobre el concepto de publicidad sostiene Uría (2002, p. 73): “en un sentido amplio cabría reputar publicidad comercial cualquier actividad que tenga por objeto difundir determinados hechos o situaciones ligadas a una empresa mercantil”.

⁵⁷ LINEAMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2016

2.1. Derecho a la Información

2.1.1. ¿Qué clase de información deben brindar los proveedores a los consumidores?

Los proveedores tienen la obligación de brindar información relevante a los consumidores de manera previa a la relación de consumo, así como la información continua y periódica de aquellos aspectos que le permitan efectuar un uso o consumo adecuado del producto o servicio. La delimitación de la obligación dependerá del producto adquirido o servicio contratado, así como de la regulación sectorial aplicable, de ser el caso.

La información que brinde el proveedor debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible. Asimismo, para determinados productos o servicios específicos, el Código establece la obligación de los proveedores de brindar información particular y esencial relacionada a dichos rubros, tal es el caso de los productos y servicios de salud, educativos, inmobiliarios y financieros.

JURISPRUDENCIA:

- Un consumidor denunció a un grupo inmobiliario porque le había comunicado que podía pagar el inmueble ofertado en cinco cuotas sin cobrársele gastos administrativos, intereses, ni comisiones, ofrecimiento que fue variado en el contrato de compraventa. La Comisión declaró fundada la denuncia debido a que el representante de la empresa brindó información distinta al consumidor sobre las condiciones que finalmente fueron reflejadas en el contrato. (Ver Resolución Final 418-2015/ILN-CPC.)

La Comisión sancionó a una institución educativa por infringir el artículo 75 del Código, al verificar que no brindó información veraz y clara sobre la oportunidad del pago de las

De igual forma el Código precisa que la información que sea otorgada por el proveedor, debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible⁵⁸.

Finalmente, no es necesario brindar absolutamente toda la información sobre el producto o servicio, toda vez que de ser así esta sería demasiado técnica al punto que no sería de fácil entendimiento de un consumidor, más bien la información que se debe proporcionar es aquella denominada “*información relevante*” la cual resulta útil al consumidor para tener como referencia a momento de adquirir un bien o servicio sin la que no se hubiese hecho la adquisición de lo ofrecido por el proveedor⁵⁹.

pensiones mensuales de estudio, ello en tanto en el cronograma de pagos estableció como fecha de vencimiento de las 10 pensiones mensuales el último día de cada mes, sin embargo en su reglamento interno informaba que el pago de la primera mensualidad debía realizarse conjuntamente con la matrícula y las 9 restantes debían efectuarse los primeros 5 días de cada mes. (Ver Resolución Final 863-2015/ILN-CPC.)

58

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

Es importante comparar con la Ley 1480 de 2011 —Estatuto del Consumidor colombiano—, en sus artículos 23 y 24, establece las características mínimas que debe reunir la información suministrada por productores o distribuidores a los consumidores de bienes y servicios, y que siguiendo la exposición de Saavedra (2012, pp. 157-159) se pueden resumir de la siguiente manera: 1) veraz y comprobable, es decir, basada en datos reales y verídicos, a fin de que no se engañe o se induzca al error al consumidor, y de esta forma se genere confianza en el mercado; 2) adecuada, suficiente y completa, para que el consumidor tenga conocimiento tanto de los beneficios como de los riesgos del producto o servicio de acuerdo con su naturaleza; 3) clara, comprensible y entendible, para que a esta pueda acceder el consumidor promedio del bien o servicio teniendo en cuenta las condiciones propias del mercado en que se ofrece, y 4) oportuna, sobre todo en la etapa precontractual, pero también en las de perfeccionamiento y ejecución de contrato, a fin de que el consumidor pueda hacer un uso efectivo de esta.

59

LINEAMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2016

2.1.2 ¿Qué es información relevante?

Es toda información que servirá al consumidor como referente al momento de adquirir un determinado bien o servicio, y sin la cual no se hubiera adoptado la decisión de consumo o se hubiera efectuado en términos distintos.

Cabe precisar que el proveedor debe acreditar que brindó información relevante al consumidor; sin embargo, cuando se cuestione una información inexacta o incompleta de parte del proveedor, la Comisión podrá evaluar los indicios existentes o impulsar mayor actuación probatoria.

JURISPRUDENCIA:

- Una empresa inmobiliaria omitió informar a los adquirentes que los inmuebles de su proyecto no contaban con acceso a los servicios de agua y desagüe prestados por Sedapal.

1.4. ASIMETRÍA INFORMATIVA

Este concepto está recogido por el Código el cual define a la “Asimetría Informativa” como las características de la transacción comercial por la cual uno de los agentes, el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado a los consumidores. En otras palabras, la asimetría informativa consiste, en que el proveedor, por el mismo dominio de su negocio, tiene mejor y mayor información que el consumidor respecto al producto o servicio puesto en el mercado, es por ello, que dentro de la regulación normativa se aprecia obligaciones hacia el proveedor para que este brinde toda la información relevante al consumidor, en su debida oportunidad, con la finalidad de que el consumidor basándose en dicha información opte por adquirir o no el producto ofrecido. En efecto, la información puesta a disposición sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado amerita la obligación precisar “datos veraces, suficientes, apropiados y fácilmente accesibles”⁶⁰; de igual manera, se entiende que “toda información deberá respetar aquellos elementos mínimos indispensables para que el derecho sea reconocible como tal y para que el usuario pueda realizar una decisión de consumo adecuada”⁶¹. En resumen, de lo que se trata es que los consumidores puedan adoptar una “decisión informada”⁶², a partir de información accesible⁶³ y veraz⁶⁴.

Entonces, la asimetría informativa viene a ser una falla en el mercado, que en términos económicos, impiden una competencia perfecta, por ello el Código señala dentro de sus principios la “Corrección de la Asimetría” el cual menciona que las normas de protección al consumidor tienen como objeto corregir las distorsiones o

La Comisión sancionó a la inmobiliaria por haber omitido brindar información relevante a los consumidores. (Ver Resolución Final 189-2015/ILN-CPC.)

⁶⁰ STC Exp. 3315-2004-AA/TC, f.j. 9.

⁶¹ STC Exp. 1776-2004-AA/TC, f.j. 41.

⁶² STC Exp. 07281-2006-PA/TC, f.j. 10.

⁶³ STC Exp. 3315-2004-AA/TC, f.j. 9, e (principio de transparencia).

⁶⁴ STC Exp. 3315-2004-AA/TC, f.j. 9, f (principio de veracidad).

malas prácticas que genera la asimetría informativa o una situación de desigualdad que se manifiesta en la relación entre el proveedor y el consumidor, poniéndolo a este último en una situación de desventaja⁶⁵.

2. TARJETA DE CRÉDITO

2.1. REFERENCIAS HISTÓRICAS

El origen de las tarjetas de crédito⁶⁶ data a principios del siglo XX, cuando en 1914 Western Unión creó un tipo de tarjeta destinada a sus principales clientes, la cual les permitía tener una línea de crédito determinada y un trato exclusivo. Es así que a finales de los años 40, diversas empresas empezaron a copiar la idea, emitiendo sus propias tarjetas dirigidas a sus clientes para ser usadas exclusivamente en sus establecimientos⁶⁷.

En el año de 1949, en el restaurante el “Major’s Cabin Grill” de Nueva York, se encontraban cenando Frank X. McNamara, de la “Hamilton Credit Corporation”, Ralph Sneider, su abogado, y Alfred Bloomingdale, nieto del fundador de “Bloomingdale’s”⁶⁸, se reunieron con la finalidad de conversar sobre un inconveniente que se presentó a uno de los clientes de McNamara, quien se endeudó por haber entregado diversas tarjetas a sus vecinos quienes tenían problemas económicos y ya no podía afrontar con el pago de las deudas adquiridas por otros, curiosamente al terminar la cena e ir a pagar, McNamara se percató que no había llevado dinero, por lo que, tuvo que llamar a su esposa para que le lleve

⁶⁵ LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

4. Principio de Corrección de la Asimetría.- Las normas de protección al consumidor buscan corregir las distorsiones o malas prácticas generadas por la asimetría informativa o la situación de desequilibrio que se presente entre los proveedores y consumidores, sea en la contratación o en cualquier otra situación relevante, que coloquen a los segundos en una situación de desventaja respecto de los primeros al m

⁶⁶ <http://www.ennaranja.com/economia-facil/origen-e-historia-de-las-tarjetas-de-credito/>

⁶⁷ En 1924, por ejemplo, la General Petroleum Corporation emite su primer tarjeta de crédito para la compra de gasolina, y en 1929, la American Telephone & Telegraph emite la tarjeta Bell.

⁶⁸ Bloomingdale's (o Bloomie's) es una cadena de tiendas por departamentos de lujo en los Estados Unidos operada por Macy's, Inc., en la cual es socio de Macy's. Bloomingdale's tiene 36 tiendas en todo el país, con ventas anuales de \$1.9 mil millones.

efectivo con el que pagaría la cena, pasando vergüenza que nunca más la quiso repetir, es así, que con la finalidad de poder realizar diversos consumos en distintos locales comerciales surgió la tarjeta de crédito “Diners’ Club” (club de cenadores), fundada por los tres socios que se encontraron en aquella cena. A un inicio la tarjeta de crédito no tuvo mayor uso en locales comerciales que el de 14 restaurantes neoyorquinos que se adhirieron. Asimismo, a principios de 1950 la tarjeta únicamente la poseían unas 200 personas, la mayoría amigos y conocidos.

Sin embargo, a finales de ese mismo año, el uso aumentó a más de 20,000 personas y a su vez generó que mayor cantidad de establecimientos se afiliaran, lo que incrementó exponencialmente su uso. La Diners’ Club fue la primera tarjeta de crédito tal como la conocemos actualmente. Su modelo de negocio se basaba en hacer de intermediario entre el establecimiento y el comprador, cobrando una comisión por transacción al primero y una comisión de mantenimiento (3 dólares anuales en 1951) al segundo, a cambio de un pago aplazado a final de mes sin intereses. En nuestro país recién apareció la primera tarjeta de crédito en 1967, siendo Diners Club la líder en esas fechas, teniendo gran aceptación en los círculos profesionales, industriales y comerciales.⁶⁹

2.2. DOCTRINA

La tarjeta de crédito nace de un contrato por el cual una empresa bancaria o una persona jurídica autorizada, concede una apertura de crédito, de tipo rotatorio, con una cuantía determinada, a favor de su cliente que puede ser una persona natural o jurídica, para que utilizando una tarjeta plástica singular, pueda adquirir bienes o servicios de establecimientos comerciales afiliados, cuyos consumos serán cancelados al contado (a la vista) o a cierto plazo convenido. Podemos observar que se trata de una figura jurídica múltiple y compleja. Diferentes tratadistas, entre ellos Álvarez, Eduardo, sostiene de que se trata de tres contratos diferentes: un contrato de emisión de la tarjeta de crédito entre el Banco y el titular de la tarjeta; un contrato de afiliación entre el Banco y la empresa proveedora de los bienes o

⁶⁹ <http://200.62.220.233/historia/index.asp>

servicios, y un contrato de compraventa entre el titular de la tarjeta y la empresa afiliada.⁷⁰

En ese mismo sentido, Rodríguez, Javier, señala que la tarjeta de crédito es un instrumento que permite utilizar el crédito concedido por la entidad bancaria para la compra de bienes y de servicios. Se trata de una tarjeta plástica grabada con los datos del titular de crédito, generalmente con una cinta magnética incorporada, y donde se registra la firma del titular (o por lo menos se debe registrar) que servirá para el control adecuado por parte de la empresa afiliada⁷¹. En el Perú la tarjeta de crédito ha sido reglamentada a un inicio por la Resolución N° 355-93-SBS, la misma que fue publicada en el Diario oficial El Peruano el 24 de Julio de 1993. De acuerdo a este reglamento, los Bancos y Financieras sólo celebrarán contratos de tarjeta de créditos con sus cuentas correntistas que lo soliciten por escrito, siempre que como resultado de las correspondiente evaluación crediticia, calificación de su capacidad de pago, solvencia moral y económica, y se apruebe la respectiva solicitud. Se ha establecido que las empresas bancarias debitarán en la cuenta corriente respectiva, el importe de los bienes y servicios que el titular de la tarjeta consuma utilizando la misma, conforme a las órdenes de pago que haya suscrito.⁷²

Por otro lado, Vitale, Alfonso, señala que la tarjeta de crédito *"es un instrumento emitido en virtud de un convenio según el cual el emitente otorga al titular de la cuenta la facultad de obtener crédito del mismo emitente o de otra persona en las compras o arrendamientos de bienes y servicios, obtención de avances de efectivo o en cualquier otra operación realizada por su portador legítimo con el mismo emitente, instituto corresponsal o en un establecimiento afiliado y mediante la transmisión de la información contenida en ella oralmente, por escrito"*⁷³.

⁷⁰ ALVAREZ, Eduardo, *Contratos Bancarios*, Bogotá, Universidad de los Andes, 1991, p.232.

⁷¹ RODRIGUEZ, Javier, *Los Contratos Bancarios Modernos*, Lima, Editorial Grijley, 1995. p.79.

⁷² VELARDE RODRIGUEZ, Javier, *Contratos Bancarios Modernos*, Lima, 1995, p.80.

⁷³ VITALE, Alfonso, *Papel de trabajo para un proyecto de reforma del Código de Comercio Venezolano*, Publicaciones del Instituto de Derecho comparado de la universidad de Carabobo, Valencia (1976-1977) Citado por SANDOVAL, *La operación de Tarjeta de Crédito*, Revista de Derecho de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Concepción, año 1984. p. 72.

Por su parte, Simón, Julio, señala que la tarjeta de crédito se trataría de una relación triangular (ente emisor-comercio, adherido-tenedor de la tarjeta) por intermedio de la cual legitima activa y pasivamente al tener de la tarjeta para que el mismo pueda, sin abonar en forma inmediata al ente emisor, adquirir bienes y/o servicios, en los comercios adheridos al sistema, los cuales se benefician con el aumento de sus ventas y los entes emisores perciben un porcentaje variable como utilidad quedando a priori estos últimos obligados al pago respecto de los comercios⁷⁴.

Por otro lado, Sarmiento, Ricausti, indica que la tarjeta de crédito es un contrato mediante el cual la entidad crediticia (banco/Entidad Financiera), persona jurídica, concede un crédito rotatorio, de cuantía y plazo determinado, prorrogable indefinidamente, a una persona natural con el fin de que ésta lo utilice en los establecimientos afiliados⁷⁵.

Para Cogorno, Eduardo, *"es muy difícil dar una definición precisa del credit card, que podríamos tratar de esbozar de la siguiente manera: es un contrato complejo de características propias que establece una relación triangular entre un comprador, un vendedor y una Entidad Financiera, posibilitando al primero la adquisición de bienes y servicios que ofrece el segundo, mediante la promesa previa formulada a la entidad emisora de abonar el precio de u compras en un plazo dado por esta última, la que se hará cargo de la deuda abonando inmediatamente el importe al vendedor previa deducción de las comisiones que hayan estipulado entre ambos por acercamiento de la demanda"*⁷⁶.

Argeri, Saul, por su parte, sostiene que *"el contrato comercial por el cual una empresa especializada -bancaria o financiera- conviene con otra –el cliente- en la apertura de determinado crédito, para que el cliente, exhibiendo el instrumento creditorio de que se lo provee –tarjeta de crédito- y acreditando u identidad,*

⁷⁴ SIMÓN, Julio, *Tarjetas de crédito*, Buenos Aires, Abeledo-Perrot, 1990, p.64.

⁷⁵ SARMIENTO RICAURDE, Hernando, *La tarjeta de crédito*, Bogotá, Themis, 1973, p.11., SIMÓN, Julio, *Tarjetas de crédito*, Buenos Aires, Abeledo-Perrot, 1990, p.43; GHERSI, Carlos, *Contratos Civiles y Comerciales*, Buenos Aires, Astrea, 1992, T.II, p.195; LUNA, Javier, *Tarjeta de Crédito*, Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana, 1980, p. 17.

⁷⁶ COGORNO, Eduardo, *Teoría y técnica de los nuevos contratos comerciales*, Buenos Aires, Meru 1979, p.726.

*adquiera cosa u obtenga la prestación en un cierto servicio en los comercio que se le indican. A su vez la empresa especializada tiene convenido con los comercio donde el cliente efectúa la adquisición requiere el servicio, cobrarle un comisión por toda la operación que realice el cliente. El cliente, a su vez, tiene una cuenta con la empresa especializada, por un importe determinado y que generalmente debe pagar por anticipado de la cual se deduce lo que ha adquirido o recibido por el servicio*⁷⁷. Fargosi, Horacio, la califica de "relación jurídica compleja, encuadrable como contrato y crédito, siendo la tarjeta propiamente dicha un documento probatorio de la relación, que se presenta –esta última- como una asunción privativa de deuda"⁷⁸.

Según Fariña, Juan, "la tarjeta de crédito es un documento nominativo, legitimante, intransferible, cuya finalidad es permitir al usuario beneficiarse con la facilidades de pago pactadas con el emisor y las resultantes del contrato celebrado entre éste y el proveedor del bien o servicio requerido por aquél"⁷⁹. La empresa emisora de la tarjeta estipula con el cliente la apertura de un crédito a su favor, a efectos de que éste adquiera bienes o servicios en determinados establecimientos adheridos al sistema con los cuales, a su vez, la empresa tiene pactada una respectiva comisión"⁸⁰.

2.3. LEGISLACIÓN

Por su parte, la legislación nacional define a la tarjeta de crédito como aquel producto bancario que nace de la celebración de un contrato por la empresa

⁷⁷ ARGERI, Saul, *Notas sobre tarjeta de crédito*, Revista jurídica la Ley, Buenos Aires, 1980-B, p. 1225 y Voz "Tarjeta de crédito" en su *Diccionario de Derecho Comercial y de la Empresa* Buenos Aires, Astrea, 1982, pp. 374-375. En Perú RIVAS, Victor, *Elementos de la técnica Bancaria*. Lima, Arita, 1988, T.II 2da Ed. p. 368.

⁷⁸ FARGOSI, Horacio, *Esquicio sobre las Tarjetas de Crédito*, Revista Jurídica La Ley (142), p.933.

⁷⁹ FARIÑA, Juan, *Contratos comerciales modernos*, Buenos Aires, Astrea 1997, 2da Ed p. 601. En Perú OSORIO, Zaida, *Contratos Comerciales y Empresariales*, Lima, Librería y Ediciones Jurídicas, 1999, pp. 303-304.

⁸⁰ GHERSI, Carlos, *Contratos civiles y comerciales*, Buenos Aires, Astrea, 1992, 2da Ed, T II, p.196

financiera, la cual concede una línea de crédito al titular por un plazo determinado y otorga la correspondiente tarjeta, con la finalidad de que el usuario de dicha tarjeta adquiera bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen, pague obligaciones o, de así permitirlo la empresa emisora y no mediar renuncia expresa por parte del titular, hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios conexos, dentro de los límites y condiciones pactados, obligándose a su vez, a pagar a la empresa que expide la correspondiente tarjeta, el importe de los bienes y servicios que haya adquirido, obligaciones pagadas, y demás cargos, conforme a lo establecido en el respectivo contrato⁸¹.

2.4. LEGISLACIÓN COMPARADA

2.4.1. CHILE

El 5 de diciembre de 2011, se publicó en el Diario Oficial de Chile la Ley N° 20.555 que modifica la Ley N° 19.496, sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, "*Ley de Protección del Consumidor*", para dotar de atribuciones en materias financieras, entre otras, al Servicio Nacional del Consumidor, "*SERNAC*", como INDECOPI en Perú. Asimismo, mediante el Decreto N° 44 publicado el 13.07.2012 se aprobó el "*Reglamento sobre Información al Consumidor de Tarjetas de Crédito Bancarias y no Bancarias*". En ese sentido, según su art. 3°, define a la tarjeta de crédito como cualquier instrumento que permita a su titular o usuario disponer de un crédito otorgado por un emisor y que puede utilizarse por dicho titular o usuario en la adquisición de bienes o en el pago de servicios vendidos o prestados por las entidades afiliadas con el correspondiente emisor u operador, en virtud de convenios celebrados con éstas que importen aceptar el citado instrumento como medio de pago, sin perjuicio de las demás prestaciones complementarias que puedan otorgarse al titular⁸².

⁸¹ RESOLUCIÓN SBS N° 264-2008 Reglamento de Tarjetas de Crédito
Artículo 3°.- Tarjeta de crédito Reglamento de Tarjetas de Crédito.

⁸² DECRETO N°44 REGLAMENTO SOBRE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR DE TARJETAS DE CRÉDITO BANCARIAS Y NO BANCARIAS
Artículo 3°.- Definiciones. Para los efectos del presente reglamento, se entenderá por:

Asimismo, dicho artículo diferencia el concepto de las tarjetas de crédito Bancarias y las no bancarias, siendo las primeras aquellas que son emitidas por una empresa bancaria o cooperativa de ahorro y crédito, sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Entidades Financieras, y a la segunda como aquella que se emite por una entidad diversa de las anteriores, y que puede encontrarse o no sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Entidades Financieras, en concordancia con las normas sectoriales aplicables al ámbito legal chileno.

2.4.2. ECUADOR

En Ecuador existe la Superintendencia Banca y Seguros, la misma que dentro de su normativa se aprecia leyes de carácter general para las Entidades Financieras y define a la tarjeta de crédito como el documento emitido por una Entidad Financiera o de servicios financieros autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, que le permite a su titular o usuario, disponer de una línea de crédito concedida por el emisor, adquirir bienes o servicios en establecimientos que,

1) Tarjeta de Crédito: Cualquier instrumento que permita a su titular o usuario disponer de un crédito otorgado por un emisor y que puede utilizarse por dicho titular o usuario en la adquisición de bienes o en el pago de servicios vendidos o prestados por las entidades afiliadas con el correspondiente emisor u operador, en virtud de convenios celebrados con éstas que importen aceptar el citado instrumento como medio de pago, sin perjuicio de las demás prestaciones complementarias que puedan otorgarse al titular o usuario.

Tarjeta de Crédito Bancaria es aquella que se emite por una empresa bancaria o cooperativa de ahorro y crédito sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras. Para estos efectos, el concepto empresa bancaria comprende a las sociedades filiales de prestación de servicios financieros tratadas en la letra b) del artículo 70 del decreto con fuerza de ley N° 3 del Ministerio de Hacienda, de 1997, que contiene el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley General de Bancos, como también a las sociedades de apoyo al giro que tengan el carácter de filial de un banco, según dispone la letra b) del artículo 74 de la ley referida, y en los términos que autorice la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras conforme a sus atribuciones legales.

Tarjeta de Crédito no Bancaria es aquella que se emite por una entidad diversa de las anteriores, y que puede encontrarse o no sujeta a la fiscalización de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, de conformidad con la legislación especial aplicable.

En este reglamento se entenderá que la expresión Tarjeta de Crédito se refiere tanto a las Tarjetas de Crédito Bancario como a las Tarjetas de Crédito no Bancarias, salvo que expresamente se les trate en forma separada.

mediante un contrato, se afilian a un sistema, comprometiéndose por ello a realizar tales ventas o servicios⁸³.

Como se puede apreciar, la definición que menciona la legislación ecuatoriana sobre la tarjeta de crédito hace referencia a que esta es un “documento”, lo cual a nuestro parecer carece de certeza toda vez que si bien es cierto la tarjeta nace de un contrato suscrito entre el consumidor y la Entidad Financiera (contrato de afiliación), no se llega a realizar las operaciones con dicho documento sino con el plástico, emitido con posterioridad a la suscripción del referido contrato, el cual le permite físicamente hacer operaciones en establecimientos.

2.4.3. COLOMBIA

En la legislación colombiana no existe una normativa que defina expresamente el concepto de tarjeta de crédito. Sin embargo, en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia⁸⁴ brinda algunos conceptos a efectos de tomar en consideración para establecer su ámbito de competencia, en ese sentido, señala que la tarjeta de crédito nace de la suscripción de un contrato mercantil, el cual apertura un determinado crédito naciendo otras relaciones contractuales entre la Entidad Financiera y el establecimiento afiliado, y este con el consumidor. De igual manera, se menciona que la tarjeta de crédito es un medio de pago empleado por los consumidores de los establecimientos de crédito (bancos) para pagar los consumos en establecimientos comerciales afiliados. Finalmente, resalta el tema de la autonomía de voluntad manifestante que en ello no tienen injerencia ni competencia la Superintendencia Financiera.

A nuestro parecer genera el concepto antes referido brinda mayores detalles sobre la definición de la tarjeta de crédito, limitando a su vez la injerencia de la Superintendencia Financiera Colombiana en la celebración contractual entre el

⁸³

http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_I_cap_V.pdf Visto 22.11.17

⁸⁴

<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?IServicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=19083&dPrint=1>

consumidor financiero (titular de la tarjeta de crédito) y el establecimiento afiliado (empresa proveedora de bienes o servicios), por una obvia razón, que el actuar de estas dos personas se basa en la libertad contractual y en la autonomía de voluntad, lo cual guarda relación a nuestra legislación nacional.

2.5. JURISPRUDENCIA

La jurisprudencia nacional emitida por Indecopi brinda un concepto más preciso, la cual coincide con los juristas anteriormente referidos, toda vez que define a la tarjeta de crédito como una relación jurídica compleja toda vez que la emisión de una tarjeta de crédito involucra a tres actores: el consumidor, la Entidad Financiera emisora y el establecimiento comercial afiliado. Así, por ejemplo en la Resolución 899-2008/TDC-INDECOPI emitida por la Sala de Defensa de la Competencia del Indecopi, en los seguidos en el Expediente N° 1205-2006/CPC, refiere que el contrato de tarjeta de crédito tiene las siguientes características: “(...) *La naturaleza trilateral de la relación contractual de la tarjeta de crédito* 1. *De acuerdo con la doctrina el contrato de tarjeta de crédito es un contrato complejo con características propias, que establece una relación triangular entre un comprador, un vendedor y una Entidad Financiera; y, que posibilita al primero, la adquisición de los bienes y servicios que ofrece el segundo mediante la promesa previa formulada a la entidad emisora, de abonar el precio de sus compras en un plazo dado por esta última, la que se hará cargo de la deuda abonando inmediatamente, el importe al vendedor previa deducción de las comisiones que se hayan estipulado entre ambos.* 2. *Las relaciones contractuales que se establecen como consecuencia del uso de tarjetas de crédito son múltiples: una primera, entre la Entidad Financiera y el titular de la tarjeta; una segunda, entre el titular de la tarjeta y el establecimiento que acepta la transacción con dicho medio de pago; y, una tercera, entre la Entidad Financiera y el establecimiento. Adicionalmente, en el centro del proceso se encuentra el emisor de la tarjeta. Lo expuesto determina que la responsabilidad de cada uno de los sujetos que intervienen en las relaciones de consumo que involucra el uso de la tarjeta de crédito sea igualmente diferenciada, tal como lo reconoce el propio Reglamento de Tarjetas de Crédito. (...)*”

En esa misma línea, se reconoce la existencia de una responsabilidad diferenciada en cada uno de los actores referidos. De conformidad con lo resuelto por el Indecopi, podemos mencionar las siguientes responsabilidades:

A) Respetto de las Entidades Financieras

Como responsables de colocar las tarjetas de crédito en el mercado, deben primeramente brindar toda la información relevante en concordancia con las normas sectoriales, como es el Reglamento de Tarjetas de crédito y débito⁸⁵, con ello se generaría una expectativa al consumidor que debe ser satisfecha en su debida oportunidad. Asimismo, durante el uso las Entidades Financieras se encuentran responsables de garantizar que estos medios de pago sean “seguros”, o al menos reducir su nivel de riesgo, impidiendo el uso fraudes como es el caso de una clonación y por supuesto, cumplir con todo lo estipulado en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. En el caso de operaciones financieras de crédito, es indudable que uno de los elementos inherentes al servicio es la seguridad, sin ella simplemente se perdería la confianza en las operaciones realizadas con tarjeta de crédito y se afectaría la viabilidad de dicho mercado.

B) Respetto de los establecimientos afiliados

El establecimiento comercial tendrá la responsabilidad de verificar la identidad de los tarjetahabientes, corroborando que la firma que aparece en el voucher de pago sea la misma que la que debe constar en el reverso de la tarjeta de crédito; caso contrario, deberá rechazar el proceso de la operación. Este es un punto clave en el proceso de seguridad en las operaciones.

C) Respetto del consumidor

El consumidor tiene el deber de actuar de manera diligente con el medio de pago en su custodia. Ciertamente, no debe dejarse de lado que un consumidor diligente

⁸⁵ Aprobada mediante Resolución S.B.S. No 6523 -2013 vigente desde el 01.01.2014

podrá tener un mayor resguardo de su tarjeta de crédito y, por ende, reducir las posibilidades de uso indebido al impedir que terceros accedan a esta o al reportar el extravío en el menor tiempo posible.

Sin perjuicio de lo mencionado, la adecuada diligencia que debe tener un consumidor no puede, ni debe exonerar a los proveedores a dotar al sistema de medidas idóneas, ya que después de todo, son ellos quienes diseñan y dotan de las condiciones al mercado; es decir, son los que se encuentran en una mejor posición para disminuir los defectos de seguridad⁸⁶.

2.6. RESPECTO A LA DEFINICIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO

Como se desarrolló, existen diversos autores, legislación extranjera y jurisprudencia nacional que definen la tarjeta de crédito como instrumento financiero, la mayoría de los conceptos coinciden en definir a la tarjeta de tarjeta de crédito como aquella que nace de la celebración de un contrato por la Entidad Financiera concediendo una línea de crédito al titular por un plazo determinado y otorgando el plástico (tarjeta en físico, con la finalidad de adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen, pague obligaciones o, de así permitirlo la empresa emisora y no mediar renuncia expresa por parte del titular, hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios conexos, dentro de los límites y condiciones pactados, obligándose a su vez, a pagar a la Entidad Financiera que expide la correspondiente tarjeta, el importe de los bienes y servicios que haya adquirido y demás cargos, conforme a lo establecido en el respectivo contrato⁸⁷, el cual debe tener adjunto la “hoja de Resumen” la misma que brinda información resumida al consumidor a efectos que este tenga los alcances necesarios y realice consumos de manera prudente tomando en cuenta las tasas de interés que se aplican de acuerdo al uso realizado.

⁸⁶ ORTEGA, Ivonne. *“Medidas de Seguridad en el Sistema de Tarjetas de Crédito: Una forma de Proteger los Derechos del Consumidor de Servicios Financieros”* p. 242-245

⁸⁷ RESOLUCIÓN SBS N° 264-2008 Reglamento de Tarjetas de Crédito
Artículo 3°.- Tarjeta de crédito

En otras palabras y a manera de síntesis podemos mencionar que la tarjeta de crédito viene a ser el “plástico” que es entregado al consumidor por haber celebrado un contrato de afiliación, el cual es suscrito por él y por la Entidad Financiera la misma que debe brindar toda aquella información relevante (contrato y hoja de resumen) y realizar una evaluación previa del antecedente crediticio del consumidor para que de acuerdo a ello se le otorgue un monto de dinero (línea de crédito) para que pueda usarlo en los establecimientos afiliados que brindan bienes o servicios, por otro lado, la Entidad Financiera suscribe un contrato con el operador de la marca (Visa, MasterCard, entre otras) para que sus clientes (consumidores financieros) puedan usarla en los establecimientos afiliados a la marca, esta también brinda beneficios adicionales a los tarjeta habientes (poseedores de las tarjetas de crédito) como millas, descuentos y demás, y con la finalidad de seguir contando con dichos beneficios las Entidades Financieras cobran una comisión anual denominada “membresía” la cual es de pago obligatorio siempre que se desee continuar usando la tarjeta de crédito.

2.7. CARACTERÍSTICAS RELEVANTES DE LA TARJETA DE CRÉDITO

2.7.1. TASAS DE INTERES

En términos de economía la tasa de interés, también denominado tipo de interés o precio del dinero, viene a ser la cantidad que se abona en una unidad de tiempo por cada unidad de capital invertido. También, se puede señalar que el interés es una unidad de moneda en una unidad de tiempo o el rendimiento de la unidad de

capital en la unidad de tiempo^{88 89}. Por otro lado, de conformidad con el glosario de términos económicos del Banco Central de Reserva⁹⁰ precisa que la tasa de interés es el precio que se paga por el uso del dinero. Suele expresarse en términos porcentuales y referirse a un período de un año, tomando en consideración que el año financiero equivale a 360 días.

Asimismo, es importante tomar en consideración que existen diversos tipos de tasas de interés, como la Tasa de interés activa⁹¹, la cual viene a ser el porcentaje que cobran las Entidades Financieras por las modalidades de financiamiento conocidas como sobregiros, descuentos y préstamos (a diversos plazos). Son activas porque son recursos a favor de las Entidades Financieras.

En ese sentido, existen 2 tipos de interés activo, la primera denominada “Tasa de interés activa en moneda extranjera - TAMEX”⁹² la cual viene a ser la tasa de interés promedio de mercado del saldo de créditos vigentes otorgados por las Entidades Financieras en moneda extranjera. Esta tasa resulta de agregar operaciones pactadas con clientes de distinto riesgo crediticio y que han sido desembolsadas en distintas fechas. De igual forma, la TAMEX se calcula diariamente considerando el promedio ponderado geométrico de las tasas promedio sobre los saldos en moneda extranjera de sobregiros en tarjetas de crédito, así como en cuenta corriente, avances en cuenta corriente, descuentos y préstamos. Esta tasa es expresada en términos efectivos anuales. Sin embargo, por un tema contractual, puede establecerse que los intereses sean cobrados a cierta fecha.

Por otro lado, existe la tasa de interés activa en moneda nacional - TAMN⁹³ la cual viene a ser la tasa de interés promedio de mercado del saldo de créditos vigentes otorgados por las empresas bancarias en moneda nacional. Esta tasa resulta de

⁸⁸ Fernando Carrizo, José (1977-1978), La tasa de interés, *Revista de Economía y Estadística* N° 21 (1-2-3-4): 81-118. Consultado el 25 de diciembre de 2016.

⁸⁹ WICKSELL, Knut, *La tasa de interés y el nivel de los precios*, Madrid, Aosta, 2000.

⁹⁰ <http://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/t.html> Visto 15.03.2017

⁹¹ Lending rate, loan rate

⁹² Average lending interest rate in foreign currency

⁹³ Average lending interest rate in domestic currency

agregar operaciones pactadas con clientes de distinto riesgo crediticio y que han sido desembolsadas en distintas fechas.

La TAMN se calcula diariamente considerando el promedio ponderado geométrico de las tasas promedio sobre los saldos en moneda nacional de sobregiros en cuenta corriente, avances en cuenta corriente, tarjetas de crédito, descuentos y préstamos. Esta tasa también es expresada en términos efectivos anuales.

En ese mismo sentido, existe la Tasa de interés comercial⁹⁴ la cual es la tasa de interés que cobra las Entidades Financieras a personas sujetos de crédito, cuyo financiamiento se dirige a las actividades productivas. Por las transacciones de captación y financiamiento, la banca comercial establece tasas de interés activas y pasivas.

Otro tipo de tasa es la Tasa de interés compensatoria⁹⁵ la cual viene a ser la tasa de interés que se le cobra al consumidor por la adquisición de un crédito en cualquiera de sus modalidades. La tasa de interés efectiva⁹⁶ es la expresión de la tasa de interés nominal, dependiendo de la periodicidad con que ésta última se pague. Su valor implica la capitalización de intereses. Finalmente, la tasa de Interés de Referencia del Banco Central de Reserva del Perú – BCRP⁹⁷ es aquella tasa de interés que el BCRP fija con la finalidad de establecer un nivel de tasa de interés de referencia para las operaciones interbancarias, la cual tiene efectos sobre las operaciones de las Entidades Financieras con el público (consumidores).

En efecto, existen diversas tasas de interés que se aplican de acuerdo al tipo de producto, ahora bien, éstas también varían en virtud a diversos factores, que por lo general debido a la política de cada Entidad Financiera.

En vista que existen diversas tasas de interés que conllevaría a una posible confusión a los consumidores, a efectos de que exista un mejor entendimiento de las tasas a aplicarse, en el año el 2012, el sistema de Relaciones con el Consumidor

⁹⁴ Commercial interest rate

⁹⁵ Compensatory interest rate

⁹⁶ Effective interest rate

⁹⁷ BCRP reference interest rate

- SRC, perteneciente a la Asociación de Bancos – ASBANC, puso en marcha la primera campaña de la iniciativa “Hablemos más simple”, cuyo objetivo fue dar a conocer conceptos como la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA), cual es la tasa que te permite calcular cuánto costaría un préstamo o el uso de una tarjeta de crédito, en este tipo de intereses incluye todos los costos regulares del crédito, permite saber cuánto costará el préstamo que se solicite. A diferencia que la Tasa efectiva Anual (TEA) la cual solo se limita a señalar los intereses comerciales que serán cobrados por un determinado crédito.

Es importante tomar en consideración que la tarjeta de crédito, como ya se mencionó, es un producto complejo, pero esa complejidad no se limita solo a la cantidad de usos que se puede hacer con ésta, tampoco a la diversidad de contratos que se celebran para tener una adecuada dinámica comercial, sino también se complica por la tasa de interés que se aplica a cada tipo de consumo realizado, las cuales pueden variar por diversos factores. Asimismo, tomando en consideración las diferentes tasas de interés que menciona el BCRP a efectos de precisar el análisis de los intereses, en lo sucesivo hablaremos solamente de TEA y la TCEA para ejemplificar algunos casos relacionados a la tarjeta de crédito.

Con referencia a lo anterior, las tarjetas de crédito, como cualquier otro producto activo, maneja una TEA la misma que se aplica de diversas formas en relación al tipo de consumo efectuado, ya sea consumos de manera revolviente, en cuotas, disposición de efectivo, compras de deuda de otras entidades. Por lo que, a fin que un consumidor tenga conocimiento de las tasas aplicadas se proporciona al momento de la suscripción del contrato de afiliación la “hoja de resumen” conteniendo dicha información. A manera de ejemplo se puede apreciar el siguiente cuadro, extractado de la hoja resumen del Banco Falabella⁹⁸.

98

https://www.bancofalabella.pe/documentos/tarjetas_de_credito/tarjeta_cmrvisaoro/contrato_hoja_resumen/resumen_visa_oroPE11.pdf visto 16.02.2017

TARIFARIO DE TASAS, COMISIONES Y GASTOS DE TARJETAS DE CREDITO

Tasas de Interés Efectiva Anual ⁽¹⁾		CMR	VISA ORO
Cuota Fija	Mínima Máxima	26.68% 90.12%	26.68% 90.12%
Rotativo	Mínima Máxima	18.72% 59.92%	18.72% 59.92%
Supercash / Crédito Efectivo	Mínima Máxima	18.72% 59.92%	18.72% 59.92%
Rapicash / Disposición de efectivo	Mínima Máxima	18.72% 79.38%	18.72% 79.38%
Pago Diferido		79.38%	79.38%
Plan 1/2 Cuota		79.38%	79.38%
Pago Cero	Mínima Máxima	18.72% 79.38%	18.72% 79.38%

(1) Se considera año de 360 días

Así también se puede apreciar la Hoja de resumen de la tarjeta de crédito del Banco GNB⁹⁹.



HOJA RESUMEN TARJETA DE CRÉDITO

INTERESES COMPENSATORIOS (T.E.A.)	TARIFARIO					
	VISA CLÁSICA		VISA ORO		VISA PLATINUM	
	SOLES	DÓLARES	SOLES	DÓLARES	SOLES	DÓLARES
Interés para consumos revolvente y cuotas fijas	Hasta 80.00%		Hasta 59.92%		Hasta 35.00%	
Interés para Disposición de Efectivo y consumos en casinos	Hasta 80.00%		Hasta 80.00%		Hasta 70.00%	
Interés para Traslado de Deuda	21.00%		Hasta 21.00%		Hasta 16.00%	

Como se puede apreciar, existen distintas tasas que se aplican de acuerdo al tipo de uso que se realiza con la tarjeta de crédito.

2.7.2. MEMBRESÍA DE TARJETA DE CRÉDITO

La membresía es una comisión anual que lo realiza el consumidor que tiene una tarjeta de crédito, dicha comisión se cobra por la intervención de 2 agentes principales, el primero por el “operador” y el segundo por el “emisor”, el Operador viene a ser la empresa que maneja la red de comunicaciones y seguridad que permite hacer operaciones a nivel global, siendo los principales operadores

99

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:EFhI4XTpuKkJ:www.bancognb.com.pe/main/download%3Ffile%3Dperu%252Fbanca_personas%252Ftarjetas_de_credito%252Fbanco_gnb_visa_oro%252Fbp_hoja_resumen_tc_09102013.pdf+&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=pe Visto 16.03.2017

MasterCard, Visa, American Express y Diners Club. Por otro lado, existen los emisores (Entidades Financieras), quienes son los que otorgan la línea de crédito, entonces, el costo de la membresía, se realiza para acceder a uno de los 4 operadores ya mencionados a través de las Entidades Financieras autorizadas para ello¹⁰⁰.

La adquisición de una tarjeta de crédito lleva consigo determinados beneficios, dependiendo del tipo de operador que se contrate, el pago de la membresía es obligatorio. Sin embargo, cada emisor (Entidad Financiera) puede establecer políticas para la exoneración del mismo y así el consumidor se encontraría exento de realizar el pago por dicho concepto.

En otras palabras, la membresía es una comisión cobrada por la Entidad Financiera por el servicio de administración de la marca, ello implica que sus consumidores tengan diversos beneficios como el acceso a la plataforma mundial, contar con paquetes de seguros con beneficios para el viajero, seguro de accidentes de viajes, servicio de asistencia al viajero, seguros de autos rentados por una cobertura, entre otros en virtud a la categoría de la tarjeta de crédito.

Es necesario recalcar que los beneficios que se brinda, se otorgan de acuerdo a la categoría asignada a la tarjeta de crédito por la Entidad Financiera (por ejemplo Clásica, oro, platinum y Signature), la misma que evalúa previamente el nivel de ingresos y el antecedente crediticio del consumidor. Esta comisión debe ser informada previamente al consumidor y debe estar consignada en la Hoja de Resumen que se otorga al momento de suscribir el contrato de afiliación de la Tarjeta de Crédito. Asimismo, las Entidades Financieras deben poner a disposición del consumidor dicha comisión en los tarifarios y en su página web y en los estados de cuenta en su debida oportunidad.

En efecto, cuanto mayor es el nivel de categoría de la tarjeta asignada, mayores serán sus beneficios, con la finalidad de vislumbrar la cantidad de beneficios que

¹⁰⁰ Razón por la cual en las tarjetas de crédito aparece el nombre del Banco (emisor) y el nombre de uno de los cuatro operadores principales (MASTER CARD, VISA, AMERICAN EXPRESS Y DINNERS CLUB.)

puede traer consigo, pondremos a continuación las características de la tarjeta *Visa Signature*, la cual mayor nivel de categorización de la marca Visa y por consiguiente tiene mayores privilegios.

<u>PROTECCIÓN</u>	
Demora en equipaje	Al pagar la totalidad de los boletos de viaje con la tarjeta se recibe, gratuitamente y a nivel mundial, incluyendo el país de domicilio de la tarjeta habiente, una protección contra demora de equipaje que ocurra cuando las maletas estén bajo la responsabilidad de un medio de transporte registrado.
Garantía Expandida	Al pagar las compras con la tarjeta se recibe, gratuitamente y sin necesidad de registrar el artículo, una protección que dobla o extiende la garantía original del fabricante hasta por un año.
Pérdida de equipaje	Al pagar la totalidad de los boletos de viaje se recibe, gratuitamente y a nivel mundial, incluyendo el país de domicilio del tarjeta habiente, una protección contra pérdida de equipaje que ocurra cuando las maletas estén bajo la responsabilidad de un medio de transporte registrado.
Protección de compras	Al pagar las compras se recibe, gratuitamente y sin necesidad de registrar el artículo, una protección en caso de que el artículo sea robado o sufra daños accidentales, en los primeros cuarenta y cinco días a partir de la fecha de compra.
Protección de precios	Al pagar las compras se recibe, gratuitamente y sin necesidad de registrar el artículo, una protección en caso de que el artículo baje de precio en los primeros treinta días a partir de la fecha de compra del mismo.
Seguro de accidentes en viaje en medio de transporte	Al pagar la totalidad de los boletos de viaje con la tarjeta se recibe, gratuitamente y a nivel mundial, incluyendo el país de domicilio del tarjeta habiente, una protección contra muerte accidental o desmembramiento que ocurra cuando estás bajo la responsabilidad de un medio de transporte.
Seguro de Alquiler de autos	Al reservar y pagar la totalidad del monto del alquiler de autos con la tarjeta y declinando los seguros CDW/LDW ofrecidos por la agencia de alquiler de autos, se recibe, gratuitamente y a nivel mundial, incluyendo el país de domicilio del tarjeta habiente, protección contra robo o daños que pueda ocurrir a ese vehículo.
Servicio de emergencia médica internacional	Al pagar la totalidad de los boletos de viaje al extranjero con la tarjeta se recibe, gratuitamente y a nivel mundial, una protección contra accidentes o emergencias médicas que ocurran fuera del país de domicilio de la tarjeta habiente.

+ certificado shenguen	
<u>ESTILO DE VIDA</u>	
Visa Concierge	El servicio Visa Concierge se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año para asistir a los tarjetahabientes Visa en el envío de obsequios, entradas para espectáculos, arreglos de viaje, renta de vehículos, reservaciones para obras de teatro y cualquier otra información o asistencia que el tarjetahabiente Visa pueda necesitar, en su país de residencia y en cualquier lugar del mundo en que se encuentre.
Visa Rewards	Se puede acumular puntos sin límite alguno los cuales pueden usarse para Volar gratis a cualquier lugar del mundo, en cualquier aerolínea y sin restricción de fechas. Además, los vuelos reservados con los puntos acumulados en este programa permiten ganar millas adicionales en el programa de viajeros frecuentes de la aerolínea seleccionada. Hospedaje gratis en cualquier cadena hotelera, en cualquier lugar del mundo, así también, el alquiler de un vehículo sin tener que pagar por el alquiler y sin restricción de millaje.
<u>SERVICIOS</u>	
Centro de atención al cliente Visa	<p>A través del Centro de Atención al Cliente Visa, se provee acceso a todos los servicios y beneficios de la tarjeta Visa las 24 horas del día, desde cualquier parte del mundo.</p> <p>El Centro de Atención al Cliente Visa provee información relacionada a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los beneficios asociados a la tarjeta Visa del tarjetahabiente. • Los certificados de cobertura de seguros. • Transferencia a expertos para reclamos y servicios de emergencia médica internacional. • Transferencia a los agentes de Visa Rewards. • Transferencia a los agentes de Visa Concierge. • Asistencia al personal de las agencias bancarias y agentes del centro de atención de los bancos.
Servicio de información para el viajero Visa	La tarjeta Visa Signature proporciona gratuitamente servicios de información y asistencia para que los viajes sean más seguros y se ahorre tiempo y dinero.
Servicio de reposición y desembolso	A través del Centro de Atención al Cliente Visa, se brinda servicios de emergencia durante las 24 horas a nivel mundial. Se puede llamar

de efectivo de emergencia.	utilizando una red mundial de números telefónicos para llamadas sin cargo y obtener servicios de emergencia relacionados con la tarjeta.
-----------------------------------	--

Como se señaló beneficios anteriormente mencionados son ofrecidos por la marca Visa, los cuales son negociados por las Entidades Financieras para que se puedan brindar a sus consumidores. Sin embargo, y justamente por tratarse de una negociación, no todas las tarjetas de crédito de las Entidades Financieras cuentan con los mismos beneficios, por lo que, para tener la certeza de la cantidad de beneficios con los que se cuenta primeramente se debe analizar el contrato suscrito. Sin embargo, dicho documento por lo general cuenta con lenguaje técnico que sería por lo general poco entendible para una consumidor, por ello, se puede optar por descargar un aplicativo para celular de Visa, ingresar el número de la tarjeta de crédito e ir a los beneficios que trae consigo la marca para la tarjeta y por último, y a nuestro parecer más práctico, se puede llamar al número telefónico de Visa¹⁰¹ a efectos de corroborar los beneficios a los que se puede acceder.

Es importante tomar en consideración que por lo general el pago de la membresía se realiza anualmente y es totalmente válido (la comisión por membresía anual deberá ser considerada en la cuota N° 12)¹⁰², independientemente si se ha hecho uso de la tarjeta o no, o si existiera algún saldo pendiente de pago. Asimismo, las Entidades Financieras pueden, por política interna, exonerar de la membresía al consumidor, por otro lado, recae en el consumidor la responsabilidad de verificar la existencia de dicha comisión¹⁰³ o de requerir dicha información a la Entidad Financiera¹⁰⁴

¹⁰¹ En Perú 0-800-51773 y para otros países se puede visitar la página web. <https://www.visa.com.pe/contactar-a-visa.html>

¹⁰² Anexo 1-A de la Resolución SBS 8181-2012.

¹⁰³ Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero aprobado mediante Resolución SBS 8181-2012-impone la obligación de informar debidamente a sus clientes las comisiones asociadas a sus servicios. Asimismo, el artículo 6° de la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros, modificada por la Ley 29888, dispone que el cobro de comisiones efectuado por la empresas del sistema financiero debe implicar la prestación de un servicio efectivo, tener justificación técnica e implicar un gasto real y demostrable para el proveedor del servicio.

¹⁰⁴ Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero aprobado mediante Resolución SBS 8181-2012. Artículo 12°. Difusión de tasas de

Ahora bien, la información del cobro de la membresía debe ser señalada en el estado de cuenta con anticipación a efectos de que el consumidor tenga conocimiento del posterior cobro que se le realizará¹⁰⁵, dado que si no suele utilizar la tarjeta sería conveniente que la cancele dado que de no hacerlo tendría que pagar indefectiblemente la referida renovación.

2.7.3. ESTADOS DE CUENTA

Se debe hacer mención primeramente que los estados de cuenta se emiten a favor de los consumidores que hayan adquirido un producto en una Entidad Financiera, por un lado tenemos los productos pasivos los cuales viene a ser productos financieros que generan una deuda a la Entidad Financiera, como es el caso de las cuentas de ahorro en la cual un consumidor deposita una cantidad de dinero y el banco está en la obligación de devolvérselo, por otro lado, tenemos los productos activos los cuales son aquellos que generan una deuda a favor de la Entidad Financiera, como es el caso de las tarjetas de crédito¹⁰⁶, un estado de cuenta contiene información detallada de los consumos que se realizó, el titular de la tarjeta de crédito e incluso los consumos realizados con la tarjeta adicional, durante el tiempo de facturación de la tarjeta de crédito, que por lo general es por el lapso de

interés, comisiones, gastos, productos y servicios Las empresas deberán informar a los usuarios la tasa de interés compensatorio, la tasa de interés moratorio o penalidad en caso de incumplimiento; así como las comisiones y gastos asociados a los diferentes productos y servicios que ofrezcan, según corresponda. Esta información deberá ser difundida de manera clara, explícita y comprensible.

Las comisiones deberán ser presentadas considerando las categorías y/o denominaciones que la Superintendencia defina a través de norma de carácter general. Asimismo, deberán permitir la comprensión respecto al costo involucrado y el servicio que justifica dicho cobro.

¹⁰⁵ Resolución S.B.S. No 6523 -2013 - "REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO CAPÍTULO II DISPOSICIONES GENERALES APLICABLES A LAS TARJETAS DE CRÉDITO.- Artículo 10°.- Contenido mínimo de los estados de cuenta: (...)

11.- Fecha en la cual se hará el cargo por la renovación de la membresía, el periodo al que corresponde el referido cargo y el monto correspondiente, en caso se realicen cobros por este concepto.

¹⁰⁶ Desde el punto de vista financiero, se entiende como producto pasivo a aquellos que generan una deuda al banco, es decir, una cuenta de ahorro, a plazo fijo, por la que el banco tiene a obligación de devolver dicho monto a su cliente, por el contrario cuando hablamos de un producto activo, se entiende que éste viene a ser aquel que en el cual una Entidad Financiera tiene la posibilidad de cobrar, ejemplo: Crédito Personal. Hipotecario, tarjeta de crédito, entre otras.

un mes. Asimismo, contiene el pago mínimo que se tiene que realizar a efectos de no recaer en mora y el pago total del mes, el cual contiene el tipo de pago antes indicado más una cantidad mayor del pago de capital con la finalidad de que la deuda total sea cancelada en el menor tiempo posible.

Asimismo, contiene información de los lugares donde se realizaron los consumos, el monto de los mismos y de ser el caso las compras que fueron realizadas en cuotas, de igual manera, también se menciona si el cliente realizó disposición de efectivo, las cuotas en las que se requirió y la deuda pendiente de pago y por supuesto la fecha en la que se cobrará la membresía, entre otros datos adicionales.

Sobre lo anterior, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito¹⁰⁷ precisa que un estado de cuenta debe contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del consumidor, según el contrato suscrito.
- Número de la tarjeta de crédito.
- Periodo del estado de cuenta y fecha máxima de pago.
- Monto mínimo de pago¹⁰⁸.
- Pagos efectuados durante el periodo informado¹⁰⁹
- Deberá indicarse el detalle de los consumos, (establecimiento, monto, fecha) y en caso de realizarse la compra en cuotas, se debe indicar el número de cuotas pactadas.

¹⁰⁷ Aprobado mediante resolución SBS N° 6523 -2013 de fecha 30.10.2013 entró en vigencia el 01.04.2014.

¹⁰⁸ CIRCULARN°B-2206-2012
Metodología de cálculo del pago mínimo en líneas de crédito y otras modalidades revolventes, para créditos a pequeñas empresas, microempresas y de consumo.

2. Definiciones

Para efectos de lo dispuesto en la presente circular considérense las siguientes definiciones: (...)

g) Pago Mínimo: corresponde al menor pago, calculado en cada período, que se debe acreditar al saldo deudor para que este no caiga en mora. Dicho pago deberá ser determinado de forma tal que garantice que el saldo deudor se extinguirá totalmente en un número finito de períodos de repago, aún en el caso de que el cliente no efectúe más consumos o transacciones adicionales al cumplimiento puntual del pago mínimo. Para su determinación se considera a la deuda revolvente, a la deuda en cuotas, a la deuda en mora, así como los sobregiros y cargos a los que pueda estar afecta la línea.

¹⁰⁹ Es decir, antes de la fecha de corte, indicando la fecha en que se realizó el pago y el monto.

- La cuota fija total del periodo de facturación.¹¹⁰
- Saldo adeudado a la fecha de corte.
- Monto total y monto disponible en la línea de crédito.
- Se precisará la TCEA (Tasa de costo efectiva anual) aplicable a cada consumo u operación ya sea de manera revolvente o en cuotas, tasa de interés moratorio efectiva anual.¹¹¹
- Fecha de cobro de membresía.

Asimismo, a fin que el consumidor tenga pleno conocimiento del tipo de pago y el monto a cancelar la SBS estableció que en el anverso del estado de cuenta debe indicar, con tipo de letra sombreado o resaltado y con un tamaño no menor a tres (3) milímetros, la siguiente información:

“INFORMACIÓN IMPORTANTE:*

Si solo realiza el pago mínimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones, esta se cancelará en ____ meses, pagando S/. ____ de intereses y S/. ____ por comisiones y gastos.

Si solo realiza el pago mínimo de su deuda en dólares y no realiza más operaciones, esta se cancelará en ____ meses, pagando US\$ ____ de intereses y US\$ ____ por comisiones y gastos”.

De igual forma, en el anverso del estado de cuenta debe precisarse la siguiente información:

“La información referida al cálculo del pago mínimo y sus ejemplos se encuentra a su disposición a través de los siguientes canales ____”.

¹¹⁰ Es decir la suma de las cuotas fijas por los consumos u otras operaciones efectuadas que corresponde pagar en el periodo. Asimismo, deberá desglosarse la cuota fija total y cada cuota fija que la compone precisando el monto que corresponde al principal, intereses y las comisiones y gastos, en caso corresponda. En el supuesto de que por razones operativas, debidamente justificadas ante la Superintendencia, no se pueda mostrar el desglose por cada cuota antes indicado, las empresas deberán informar solo la información que corresponde a la cuota fija total del período.

¹¹¹ Se presentará la información desagregada por cada consumo u operación en aquellos casos en los que la empresa ofrezca tasas diferenciadas.

“Si hubiera pactado la posibilidad de: a) disposición de efectivo; b) compras, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la de la empresa; o, c) consumos u operaciones en el exterior con presencia física de la tarjeta, recuerde que tiene el derecho de solicitar su supresión a través de los siguientes canales_____.”

Es pertinente mencionar que el Reglamento de tarjetas de crédito y débito estipula que las Entidades Financieras deben remitir los estados de cuenta por lo menos una vez al mes. Asimismo, deben brindar la posibilidad que de dicho documento pueda ser enviado de manera física o virtual y pactar que no se envíe en caso no haya ningún saldo pendiente que deba cancelarse.

Por otro lado, el referido reglamento señala que en caso haya un saldo deudor y no exista pago alguno por parte del consumidor durante 4 meses consecutivos, es decir que haya incurrido en mora, la Entidad Financiera ya no se encontraría obligada de remitir el estado de cuenta, ahora bien, dicho plazo puede ser pactado en un periodo menor, para lo cual el consumidor debe expresar su consentimiento de manera cierta en el contrato de afiliación.

A mayor abundamiento, debemos tener en consideración que las Entidades Financieras deben brindar los estados de cuenta en un plazo no menor a cinco (5) días hábiles previos a su fecha máxima de pago, en caso el consumidor no recibiera dicho documento, dentro de dicho plazo, tienen la potestad de solicitarlo a las Entidades Financieras. Sin embargo, sigue permanente su obligación de realizar el pago en su debida oportunidad haya o no recibido el referido estado de cuenta.

En ese sentido, es pertinente citar el artículo 1° literal b) del Código, el cual reconoce el derecho de los consumidores a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses y necesidades, así como

para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios¹¹². En efecto, la información debe ser proporcionada por el agente quien puso el producto en el mercado, es decir, el proveedor (Entidad Financiera), tal como se aprecia en el artículo 2° del referido Código, donde señala que la información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible. En otras palabras, esta obligación implica que los proveedores deben poner a disposición de los consumidores toda la información relevante respecto a los términos y condiciones de los productos o servicios ofrecidos, de manera tal que pueda ser conocida por un consumidor de manera sencilla¹¹³.

Por consiguiente, las Entidades Financieras, en su condición de proveedor, están obligadas a brindar la información relevante, que a efectos del presente caso, viene a ser los estados de cuenta, el mismo que debe contener información necesaria, veraz y oportuna a efectos de que se brinde una adecuada comprensión por parte del consumidor y este pueda conocer en su debida oportunidad los consumos realizados, el interés que va a pagar, comisiones a efectuar y sobre todo las fechas en las cuales debe realizar los pagos, a fin de que se realice un uso adecuado de la tarjeta de crédito.

¹¹² LEY N° 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 1.- Derechos de los consumidores 1.1 En los términos establecidos por el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos:

(...)

b. Derecho a acceder a información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios

¹¹³ LEY N° 28571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR Artículo 2.- Información relevante

4. 2.1 El proveedor tiene la obligación de ofrecer al consumidor toda la información relevante para tomar una decisión o realizar una elección adecuada de consumo, así como para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.

5.

6. 2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

(...)

2.8. REPORTES EN LAS CENTRALES DE RIESGO

A fin de dar mayores luces al referido tema, debemos indicar que una central de riesgo viene a ser una base de datos actualizada por una entidad respecto al estado crediticio de un determinado consumidor financiero, su antecedente crediticio y su frecuencia o demora en el pago de sus obligaciones.

En ese sentido, en el Perú existen dos tipos de centrales de riesgos: la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca Seguros Y AFPs – SBS (pública) y las Centrales Privadas de Información de Riesgos (CEPIRS), cada una de ellas tiene una regulación específica, así como procedimientos particulares que permiten a los titulares de información la defensa y exigencia de sus derechos.

Sobre el particular, tenemos a la SBS, entidad que tiene a su cargo un sistema integrado de registro de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros denominado "Central de Riesgos", el mismo que cuenta con información consolidada y clasificada sobre los deudores de las Entidades Financieras. Asimismo, en dicho registro se puede apreciar los riesgos de personas que se encuentran endeudadas tanto en el país como fuera de él, los riesgos vinculados con el seguro de crédito y otros riesgos de seguro, dentro de los límites que determine la SBS, se registra también todo encargo fiduciario que comporte la transferencia de bienes, con la indicación de estos últimos; lo que del mismo modo cumplirá fines de información; y cualquier otro tipo de endeudamiento que genere riesgos crediticios adicionales para cualquier acreedor.

La información registrada en la central de riesgo de la SBS estará a disposición de las empresas del sistema financiero y de seguros, del Banco Central, de las empresas comerciales y de cualquier interesado en general, previo pago de las tarifas que establezca la SBS. Dicha información deberá ser proporcionada en forma sistemática, integrada y oportuna¹¹⁴.

¹¹⁴ CAPITULO IV CENTRAL DE RIESGOS
Artículo 158.- ORGANIZACION DE LA CENTRAL DE RIESGOS E INFORMACION QUE
CONTENDRA.

Por otro lado, respecto a las centrales de riesgo privadas, se constituyen de manera libre como personas jurídicas que tengan por objeto proporcionar a los consumidores o público en general información sobre los antecedentes crediticios de los deudores de las empresas del Sistema Financiero y de seguros, pudiendo transferir total o parcialmente al sector privado información relevante¹¹⁵.

Sobre esto último, la Ley N° 27489, Ley que regula las Centrales Privadas de Información de Riesgos y de Protección al titular de la Información, define a las CEPIRS como empresas que cuentan con locales abiertos al público y que de manera habitual recopilen y manejen información de riesgos respecto a personas naturales y jurídicas, a efectos de difundir por cualquier medio, ya sea de manera onerosa o gratuita, reportes de crédito acerca de éstas¹¹⁶.

Es pertinente señalar que a fin de tener más claro la dinámica que maneja en el sistema de reportes de riesgo, se debe tomar en consideración primeramente que las Entidades Financieras que otorgan un activo (crédito en cualquier modalidad) a uno de sus clientes reporta dicha deuda a la central de riesgo de la SBS. Asimismo, brindan información del nivel de cumplimiento de la deuda asumida por el consumidor, dicho reporte a su vez es de conocimiento de las Entidades Financieras a efectos de evaluar el antecedente crediticio del consumidor y proporcionarles un nuevo crédito.

Entonces, el reporte que se encuentra registrado en las centrales de riesgo de la SBS pueden ser remitidas a las CEPIRS las mismas que a su vez pueden propagar la información de manera onerosa o gratuita; algo muy importante a mencionar es

¹¹⁵ Artículo 160.- CENTRALES DE RIESGOS PRIVADAS.

¹¹⁶ LEY N° 27489 “Ley Que Regula Las Centrales Privadas De Información De Riesgos Y De Protección Al Titular De La Información”
 Artículo 2º.- Definiciones Para los efectos de esta Ley, se entiende por: a) Centrales privadas de información de riesgos (CEPIRS).- Las empresas que en locales abiertos al público y en forma habitual recolecten y traten información de riesgos relacionada con personas naturales o jurídicas, con el propósito de difundir por cualquier medio mecánico o electrónico, de manera gratuita u onerosa, reportes de crédito acerca de éstas. No se consideran CEPIRS, para efectos de la presente Ley, a las entidades de la administración pública que tengan a su cargo registros o bancos de datos que almacenen información con el propósito de darle publicidad con carácter general, sin importar la forma como se haga pública dicha información.

que en los reportes se le asigna una determinada calificación al consumidor de acuerdo al nivel (tiempo) de morosidad en la que incurrió o no, es decir, que desde el momento que una persona adquiere algún tipo de crédito ya empieza a contar con un antecedente de crédito, existiendo 5 categorías de clasificación, siendo “Normal” el consumidor que no haya incurrido en mora y hasta “Pérdida” el cliente que, de acuerdo al crédito obtenido, haya pasado más del tiempo establecido para su cancelación, de manera más gráfica podemos mostrar el siguiente cuadro:

CATEGORIAS DE CLASIFICACIÓN	TIPOS DE CRÉDITOS		
	Comercial (empresas)	Consumo (tarjeta de crédito)	Hipotecario (para vivienda)
0. Normal	Puntual en el Pago	0 – 8 días	0 – 30 días
1. P. Potenciales	1 – 60 días	9 – 30 días	31 – 60 días
2. Deficiente	61 – 120 días	31 – 60 días	61 – 120 días
3. Dudoso	121 – 365 días	61 – 120 días	121 – 365 días
4. Pérdida	Más de 365 días	Más de 120 días	Más de 365 días

117

Como se puede apreciar, el nivel de morosidad varía de acuerdo al tipo de crédito que se contrató, para efectos de la presente tesis se debe tomar en cuenta el tipo de crédito de “consumo”, donde se aprecia que si un consumidor mantiene una deuda entre 1 a 7 días posteriores a la última fecha de pago, aún no es reportado a la central de riesgo. Sin embargo, si supera dicho plazo comienza a ser reportado como cliente con problema potencial y así sucesivamente hasta llegar a pérdida conforme lo muestra el cuadro.

Adicionalmente, se debe tomar en consideración que las Entidades Financieras califican a sus consumidores de acuerdo al porcentaje de morosidad que presentan en el sistema financiero en relación al total de la deuda adquirida, es decir, si un consumidor mantiene, por ejemplo, una deuda total de S/ 200,180.00 entre crédito

117

Resolución SBS N° 808-2003, Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones adjunto, en concordancia con la Resolución SBS N° 11356-2008.

hipotecario, consumo y otros en distintas entidades, pero que en una de ellas se olvidó, por ejemplo, pagar la membresía de una de sus tarjetas de crédito por S/80.00, por un periodo de 30 días (cliente con problema potencial) , ese nivel de morosidad sería equivalente a 0.0399% aproximadamente, por lo que, en el supuesto de que se le desee otorgar un nuevo crédito, la Entidad Financiera podría brindarle sin ningún problema, toda vez que si bien el consumidor tiene un inadecuado antecedente crediticio respecto a un producto adquirido, éste no representa mayor riesgo en vista que el porcentaje de morosidad es mínimo, en relación al total de los créditos adquiridos, lo cual estaría en concordancia con lo que la SBS fiscaliza, dado que ésta requiere que las Entidades Financieras que deseen otorgar un crédito a determinada persona deben hacerlo asumiendo un riesgo moderado, tómese en cuenta que la SBS no prohíbe a las Entidades Financieras dar créditos a personas con antecedente crediticio negativo, sino, que faculta la posibilidad de contratar con ellos, siempre que el riesgo de morosidad no sea alto.

2.9. MODALIDADES EN EL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

Como ya se indicó anteriormente, la tarjeta de crédito es uno de los productos financieros que tiene una gran variedad de formas de usar, siendo el más recurrente el consumo en establecimientos afiliados que brindan determinados productos o servicios, dichos establecimientos pueden ser restaurantes, supermercados, casinos, notarias entre otras. Los consumos pueden realizarse de 2 formas, la primera en cuotas, es decir, que el pago total del consumo efectuado será dividido en partes hasta un máximo de 36 cuotas¹¹⁸, este fraccionamiento se realiza al momento de pagar con la tarjeta de crédito en el POS (point of sell – punto de venta).

La segunda forma de realizar el consumo, que por cierto es la que resulta ser más frecuente, viene a ser la compra de manera revolvente, con esta modalidad los

¹¹⁸

Se pueden dividir 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 18, 24 y 36 cuotas

consumos realizados y los intereses cobrados varían conforme se utilice las tarjetas, en otras palabras, con este tipo de consumos se genera un determinado “plan” dentro de la tarjeta de crédito que varía constantemente en virtud a los consumos realizados que no fueron determinados en cuotas.

Es importante tomar en consideración que los consumos realizados en otros países no pueden ser realizados en cuotas, solamente de manera revolviente y en dólares, tratándose de una tarjeta de crédito bimoneda (usos en soles y dólares con la misma línea de crédito) el consumo realizado se facturará en dólares automáticamente y en el caso que el consumo haya sido realizado en otra moneda ajena al dólar, la Entidad Financiera realizará el tipo de cambio a dólares.

Asimismo, también se puede solicitar dinero efectivo, esto también se puede realizar de dos formas, la primera, solicitar mediante retiro de cajero automático y la segunda solicitar un monto de dinero por ventanilla, banca por teléfono o plataforma de servicios, este tipo de disposición de efectivo en algunas Entidades Financieras la realizan usando la misma línea de crédito asignada y en otras se brinda una línea de crédito paralela la cual se otorga como si fuera un crédito de consumo afiliado a la tarjeta de crédito.

Es importante señalar que la disposición de efectivo por cajero genera una mayor tasa de interés, en comparación de solicitarlo por otra vía como es la disposición de efectivo por plataforma o al dar su consentimiento a una campaña de crédito vía telefónica. Las Entidades Financieras a fin de captar mayores activos (créditos) hacen campañas en las cuales evalúan el antecedente crediticio de los titulares de las tarjetas de crédito y se les ofrece un monto de dinero en efectivo, ya sea de su propia línea de crédito o de una línea de crédito paralela, la cual puede disponerse en cuotas y con una menor tasa de interés, por lo que, es recomendable que en caso se necesite dinero en efectivo y se cuente con este producto financiero, se disponga por la campaña ofrecida y en caso no exista campaña alguna, también es recomendable solicitarlo porque a pesar de que se aplicaría una tasa mayor al de una campaña, sigue siendo una tasa de interés menor en comparación a la disposición en efectivo por cajero.

Sobre lo anterior, es interesante saber que cuando se requiere una disposición de efectivo mediante otra vía que no sea la de disposición por cajero, se genera un determinado “plan” entendiéndose éste como aquel concepto de pago distinto al de compras, el cual puede ser de la misma línea de crédito de la tarjeta o una línea paralela exclusiva para el efectivo, la cual puede ser cancelada total o parcialmente mediante un pago direccionado en ventanilla, cuando el pago no se direcciona a la disposición de efectivo, éste es abonado a los consumos realizados lo que genera una cancelación de las compras realizadas de manera revolvente o un incremento al mismo teniendo un saldo a favor, lo que a su vez generaría que se cobre los intereses a la disposición de efectivo no cancelada.

Otro beneficio que se tiene, es la posibilidad de realizar compras de deudas en tarjetas de crédito de distintas Entidades Financieras a nombre del titular, es decir que si un titular tiene deudas dispersas en diversas tarjetas de varios bancos, con la compra de deuda se consolida en una sola. Asimismo, la compra de deuda, en la mayoría de Entidades Financieras, genera una menor tasa de interés en comparación a otras formas de uso, esto se debe a que los bancos desean imponerse en el mercado financiero adquiriendo la mayor cantidad de activos, que si bien es cierto, la rentabilidad de las compras de deuda es menor por la tasa de interés ofrecida, al comprar la deuda de sus competidores genera mayor dominio en el mercado financiero al abarcar más de los activos disponibles.

3. RELACIÓN DE CONSUMO

Una relación de consumo se consolida cuando existen tres elementos que actúan de manera conjunta, para el presente caso debemos tomar en consideración el proveedor que viene a ser las Entidades Financieras, el producto que es la tarjeta de crédito y por último el consumidor que viene a ser el titular de la tarjeta de crédito, ésta relación nace cuando se suscribe un contrato de tarjeta de crédito. Sin embargo, ello no enerva la obligación de las Entidades Financieras a brindar toda aquella información antes de que el consumidor suscriba el contrato de afiliación.

Sobre esto último debemos tomar en consideración que el Código protege a la persona natural que se encuentra dentro de una relación de consumo o antes de la misma¹¹⁹ ajena a una actividad empresarial, es así que, cuando hablamos de la protección al consumidor en una etapa anterior a la relación de consumo, nos referimos a que antes de la concurrencia de los 3 elementos antes referidos, el consumidor no llegó a concretar la adquisición del producto o servicio ofrecido por el proveedor, a manera de ejemplo podemos poner el caso de una persona (consumidor) se acerca a una Entidad Financiera a efectos de solicitar una tarjeta de crédito y éste proveedor se rehúsa a brindarle dicho producto, pese a que el consumidor cuenta con todos los requisitos para obtenerla, entonces nos vemos en un panorama donde el último elemento (producto/tarjeta de crédito) no concurre por causa atribuible al proveedor, por lo que, en éste caso el derecho del consumidor está salvaguardado.

Entonces, las Entidades Financieras tienen la obligación de informar al consumidor antes de la suscripción del contrato toda aquella información relevante, oportuna y veraz que genere una certeza en este último para que opte la decisión de contratar la tarjeta de crédito, y una vez lo realicé, se le tiene que brindar toda la información necesaria para que haga un uso adecuado de su tarjeta de crédito.

Por otra parte el consumidor, tiene la obligación de actuar diligentemente revisando la información proporcionada por las Entidades Financieras, para que pueda sustentar la protección de su derecho ante una expectativa generada que no fue satisfecha.

3.1. JURISPRUDENCIA

La jurisprudencia se encargó de definir el instante en que una persona adquiere la condición de consumidor, en ese sentido, se puede citar el caso de una persona que denunció a un notario público por negarse a realizar una certificación de firma a su padre. En su defensa, el notario cuestionó la calidad de consumidor del

¹¹⁹ Artículo III del Título Preliminar del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

denunciante, alegando que no pagó por el servicio. La Comisión desestimó los argumentos del notario, estableciendo que el denunciante califica como consumidor ya que la protección del Código abarca a los consumidores que se encuentren en una etapa preliminar a la relación de consumo¹²⁰.

En ese mismo sentido, referimos que la exposición a una relación de consumo es aquella situación donde la persona es considerada consumidor pese a no haber adquirido un producto o contratado un servicio con el proveedor, a manera de ejemplo podemos mencionar el caso curioso donde dos personas denunciaron a un centro comercial debido a que el personal de seguridad les solicitó que se retiren de las instalaciones, alegando que sus expresiones de afecto no eran apropiadas. El centro comercial indicó que los propios denunciantes manifestaron que acudieron únicamente a sentarse para conversar y darse muestras de afecto, lo que descartaría equiparar su situación a la de consumidores potenciales, debiendo declararse improcedente la denuncia. La Comisión desestimó este argumento, manifestando que la noción de consumidor expuesto o potencial no requiere que efectivamente se materialice una transacción comercial y, menos aún, que se verifique una real intención del consumidor de realizar una compra¹²¹.

Por consiguiente, podemos concluir que la jurisprudencia señalada que el consumidor es protegido incluso antes de que se obtenga el producto, para el desarrollo de la presente tesis tendremos en consideración que el consumidor financiero es protegido incluso antes de que se suscriba el contrato de afiliación, por lo que la Entidad Financiera tiene la responsabilidad de informar previamente al consumidor toda aquella información relevante a efectos de que pueda tomar una adecuada decisión de consumo.

¹²⁰ Ver Resolución Final 221-2013/ILN-CPC.

¹²¹ Ver Resolución Final 241-2015/ILN-CPC.

4. SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR

4.1. REFERENCIAS HISTÓRICAS Y LEGISLATIVAS

El ex Presidente de los Estados Unidos, John F. Kennedy, cuando postulaba para ser presidente, tomó en consideración que la gran cantidad de votantes, por no decir todos, eran consumidores y fue a ellos a quienes se dirigió, ganando las elecciones y el 15 de marzo de 1962¹²², realizó un mensaje especial ante el Congreso sobre protección de los consumidores, acuñando la frase “*consumidores, por definición, nos incluye a todos*”, donde mencionó los principales derechos de un consumidor, como son: seguridad, información, elección y audiencia, además hizo referencia a los medios para fortalecer aquellos programas destinados a la protección de los consumidores¹²³.

¹²² Esta es la fecha que se toma, por toda la doctrina, como nacimiento efectivo del movimiento de protección del consumidor, día que pronunció el emblemático discurso al Congreso sobre Protección de los Intereses de los Consumidores, tal vez tomada del estudio de Alberto Bercovitz Rodríguez-Cano, *La protección de los consumidores, la Constitución española y el Derecho mercantil*, en la obra *Lecturas sobre la Constitución Española*, Facultad de Derecho, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, 1978, tomo II, pp. 9-37. que fue el primero que se ha encontrado en el tiempo que haga referencia a dicho discurso. Sin embargo, el profesor DE CASTRO Y BRAVO, Federico, *Notas sobre las limitaciones intrínsecas de la autonomía de la voluntad*, *Anuario de Derecho Civil*, 1982, p. 1068, en su nota 289, acoge el 19 de marzo de 1962, y no el 15, citando como fuente, directamente, el *Special Message to the Congress on Protecting the Consumers Interest*, donde se contiene el texto del discurso presidencial, recogido por Von Hippel, *Verbraucherschutz*, Tübingen, 1979, pp. 225-234.

¹²³ Sin desconocer las connotaciones electorales del discurso, nadie duda que supuso un verdadero hito para el desarrollo de los movimientos de protección del consumidor, puesto que sus efectos pronto se hicieron notar en su política legislativa y, especialmente, en la de sus sucesores. En la parte central de su discurso, el Presidente Kennedy expresó: «Los consumidores, todos nosotros por definición, representan el grupo económico más importante y se hallan interesados en casi todas las decisiones económicas, públicas y privadas. Sus gastos representan las dos terceras partes de los gastos económicos totales. Sin embargo, constituye el único grupo que no está organizado realmente y cuya opinión casi nunca es tenida en cuenta», añadiendo a continuación «si a los consumidores se les ofrecen productos inferiores, si los precios son exorbitantes, si las medicinas son peligrosas o ineficaces, si el consumidor no tiene posibilidad de elegir en base a una adecuada información, entonces se despilfarra su dólar, y su salud y su seguridad quedan amenazadas y sufre el interés nacional». Cfr. Von Hipel, ob. cit., págs. 225-234.

En Europa, surgió el Consejo de Consumidores de Dinamarca en 1947, posteriormente a ello nacieron nuevos movimientos en Francia¹²⁴, Alemania¹²⁵ y Reino Unido¹²⁶.

Todos los movimientos emergentes sobre protección al consumidor surgieron tras el éxito de la revolución industrial (segunda mitad del siglo XVIII), fue justamente en este panorama que se empezó a manifestar más arraigadamente la desigualdad entre los consumidores y las empresas grandes, dado que estas últimas disminuían paulatinamente las posibilidades de elección de los consumidores, limitando así su autonomía de voluntad no pudiendo hacer respetar sus exigencias o necesidades ante las empresas grandes dado que estas hacían un abuso de su posición dominante, sino también, no podían requerir información suficiente sobre precios y calidad de los productos.

La alta evolución que surgió por la revolución industrial, generó que las líneas de producción y comercialización se desarrollen a un ritmo muy apresurado y en gran medida, lo que si bien por un lado generó mayores beneficios comerciales para las empresas por el otro se ponía en un nivel de inferioridad contractual cada vez mayor al consumidor.

En Francia, una de las leyes que reguló el actuar entre privados fue *Code Civile* de 1804 promulgado en época de Napoleón. Esta normativa, manifestaba un respeto a la propiedad privada protegiendo el contrato como máxima expresión de la

¹²⁴ Después de la Segunda Guerra Mundial se creó en Francia el *Bureau de la Consommation* dentro del Comité Nacional de la Productividad, naciendo posteriormente el Instituto Nacional de Consumo, convertido más recientemente, en 1981, en Ministerio de Consumo.

¹²⁵ En la República Federal de Alemania la protección a los consumidores tuvo gran desarrollo desde muy pronto debido al importante papel de las organizaciones de consumidores y, también, a una innovadora jurisprudencia. En concreto destacó, en sus inicios, la Asociación alemana de Consumidores en 1960.

¹²⁶ Desde 1959 fueron muy significativos los trabajos de la Comisión para mayor protección de los consumidores en Gran Bretaña. Posteriormente, el National Consumer Congress, celebrado en Edimburgo en 1978 realiza un llamamiento a favor del poder de los consumidores, insistiendo sobre la necesidad de dar prioridad al incremento de su contribución en la elaboración de la legislación, teniendo gran influencia en posteriores congresos y en la actividad del gobierno británico, dotando al movimiento de un alto nivel de politización comparable al movimiento sindical de épocas anteriores.

autonomía de voluntad, se fue extendiendo por toda Europa y América a lo largo de todo el siglo XIX, tomando en cuenta principios totalmente liberales “*laissez faire, laissez passer*” que traducido significa “*dejar hacer, dejar pasar*”, lo que se trataba de hacer con este principio es dejar de lado la intervención estatal en la contratación de privados y el comercio.

Ante la excesiva libertad contractual de los privados, se tenía entendido que el estado no debería entrometerse y que de existir alguna cláusula que perjudique a alguna de las partes, ésta debía hacerse responsable dado que suscribió un contrato sin usar una adecuada diligencia, en vista que en esa temporada se tenía entendido que “el Derecho no está para proteger a los descuidados o desprevenidos” (*iura diligenteribus non dormientibus subveniunt*), ya que por encima de los intereses concretos del contratante supuestamente perjudicado está la seguridad del tráfico.

Es así que si bien se protegía excesivamente la libertad contractual, también es cierto que se desprotegía a la parte débil dentro del vínculo contractual, dado que la parte que tenga mayor predominio podía establecer cláusulas abusivas para sacar mayor provecho, entonces, si un consumidor tenía la necesidad de contar con algún bien o servicio ofrecido por un proveedor que tenga una posición dominante en el mercado, debía de suscribir aquellos contratos que el proveedor imponía, bajo la premisa de protección a la autonomía privada, quedando el consumidor en desventaja y prácticamente obligado a suscribir un contrato con el que no estaba de acuerdo con la finalidad de obtener aquel producto o servicio ofrecido que le era necesario.

Es así que ante tal desprotección a los consumidores, como parte débil de una relación contractual, empezó a surgir mecanismos que primeramente analizaron tal situación de desprotección para posteriormente brindar una adecuada legislación que salvaguarde el derecho de un consumidor, se tenga en cuenta su concepto y alcances en una relación de consumo¹²⁷.

¹²⁷ En ocasiones aquella debilidad se percibe de manera especialmente sensible en función de las particulares características del individuo, lo que ha llevado a la doctrina a utilizar la

Ante dicho panorama, las Naciones Unidas tenía en consideración que se debe proteger los derechos de los consumidores, es así que a partir de 1961, a través de dos de sus órganos especializados, la F.A.O.¹²⁸ y la O.M.S.¹²⁹, elaboraron un programa común de normalización de productos alimentarios y la de redacción de códigos de conducta internacionales, haciendo referencia a su vez al tratamiento y regulación de productos peligrosos y medicamentos, normativa que posteriormente fue implementada en la legislación de un gran número de países desarrollados¹³⁰.

expresión de “subconsumidores”, para referirse a un sector de los consumidores en mayor situación de fragilidad e inferioridad respecto de los productores de bienes y servicios. Esta debilidad particular puede venir determinada por sus condiciones físicas (niños, minusválidos o ancianos), o por sus deficiencias intelectuales o culturales, o de falta de formación, o por desconocimiento del idioma del país en el que viven. En todos estos casos la regulación general en materia de consumo provoca, indefectiblemente, una “subprotección” en la práctica (una señalización de obras en la vía pública puede ser la adecuada y percibida normalmente por un ciudadano medio, pero puede pasar desapercibida para un niño, un anciano o para un ciego, con fatales consecuencias, en todos los casos) que precisa de un plus de protección legal. El término “subconsumidor” fue acuñado por Gudini, en *Per i consmatori*, Bolonia, 1977, pág. 64. En España, un análisis de esta interesante figura ha sido realizado por Cabanillas Múgica en «La protección del subconsumidor en la normativa sobre responsabilidad civil por productos o servicios defectuosos», *Estudios sobre Consumo*, 1990, p. 18. 43 y ss.

¹²⁸ *Food and Agricultural Organization* (Organización para la Agricultura y la Alimentación), fue creada en el seno de las Naciones Unidas el 16 de septiembre de 1945 teniendo como funciones básicas elevar el nivel alimenticio de los pueblos, fomentar la conservación de los recursos naturales, difundir nuevas técnicas y desarrollar la repoblación forestal y el regadío.

¹²⁹ *World Health Organization* (Organización Mundial de la Salud), cuyas siglas en inglés son *W.H.O.* fue constituida, dentro de la Organización de las Naciones Unidas, en julio de 1946, comenzando a desempeñar sus funciones el día 7 de abril de 1948 con la finalidad de estimular los trabajos tendentes a la desaparición de las enfermedades epidémicas, elevar el nivel general de salud de los pueblos más atrasados y promover las investigaciones.

¹³⁰ También la O.C.D.E. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, con sede en París) recomienda a los países miembros que se evalúen sistemáticamente las medidas de política comercial, así como las medidas ya existentes, con ayuda de una lista de criterios, elaborada conjuntamente por la Comisión de Expertos sobre las prácticas comerciales restrictivas y por el Comité de la Política referente a los consumidores. Cfr. Guillermo Crespo Parra, *Litigios Transfronterizos de contratos de consumo. Competencia judicial, ley aplicable, formas alternativas de solución*, tesis doctoral, Facultad de Derecho de la Universidad de Extremadura, Cáceres, 2000, págs. 77-79, quien destaca que la regulación llevada a cabo por los entes supraestatales descritos en ningún caso resulta satisfactoria para las necesidades demandadas. Más recientemente, el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (E.C.O.S.O.C.) ha elaborado el *Proyecto de Directrices sobre la Protección del Consumidor* se ha fijado como primer objetivo «Ayudar a los países a lograr una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores». Cfr. el texto de dicho proyecto en *Estudios sobre Consumo*, 1, 1984, pág. 188.

En efecto, respecto a Europa se dictan en Gran Bretaña la *Fair Trading Act* en 1973¹³¹ y la *Unfair Trading Act* en 1977; en la República Federal de Alemania la Ley sobre las Condiciones generales de los negocios jurídicos de 9 de diciembre de 1976¹³²; en Francia la Ley sobre la Protección e Información del Consumidor (*Sur la protection et l'information des consommateurs*) de 10 de enero de 1978¹³³; en Austria la Ley Federal de 8 de marzo de 1979 conteniendo en su articulado¹³⁴ numerosas disposiciones de protección del consumidor (*Konsumentenschutzgesetz*); y en Portugal la Ley de Defensa del Consumidor de 22 de agosto de 1981¹³⁵.

¹³¹ En la sección 137, apartado 2, de la *Fair Trading Act* de 1973 se define la consumidor como “cualquier persona a la que se suministran o se pretenden suministrar bienes o servicios en el ámbito de un negocio dirigido por la persona que los suministra o trata de suministrarlos, y que no los recibe o pretende recibirlos en el ámbito de un negocio dirigido por él. Negocio incluye las profesiones liberales y entre los bienes se incluyen los edificios”. Anteriormente se dictaron en el Reino Unido otras leyes protectoras del consumidor pioneras en Europa como la *Consumer Protection Act* de 1961, posteriormente, la *Trade Descriptions Act* de 1968 y la nueva *Consumer Protection Act* de 1971.

¹³² Alemania fue pionera, en el plano legislativo, en la protección al consumidor pues ya en 1909 publicó su Ley contra la competencia desleal, interpretada jurisprudencialmente a favor de los consumidores, permitiendo la legitimación procesal de sus potentes asociaciones mediante una reforma de 1965. La Ley contra las prácticas restrictivas de la competencia se dictó en 1957 y en 1979 la Ley sobre el contrato global de viaje. Sin embargo, fue la Ley sobre condiciones generales de los contratos, citada en el texto, la que mayor trascendencia ha tenido a nivel europeo, pues recoge la avanzada jurisprudencia dictada en esa nación pronunciada hasta aquella fecha.

¹³³ El ámbito de aplicación de la ley francesa 78-23 viene determinado escuetamente en su art. 35 expresando que trata de “los contratos concluidos entre profesionales y no profesionales o consumidores”. Además, especialmente significativa, fue la Ley francesa para la ordenación del comercio y la artesanía, de 27 de diciembre de 1973, más conocida como *Ley Royer*. En Bélgica, también para la ordenación del mercado en beneficio de los consumidores se dictó la Ley sobre prácticas comerciales de 14 de julio de 1971.

¹³⁴ La Ley austríaca de protección de los consumidores define al consumidor, a efectos de aplicación de las normas sobre negocios jurídicos, a quien participa en un negocio que no pertenece a la explotación de la empresa.

¹³⁵ El art. 2.º de la Ley portuguesa se refiere al «uso privado» de los bienes o servicios para definir la noción legal de consumidor, al indicar: «A efectos de la presente Ley es considerado como consumidor toda persona a la que los bienes o servicios públicos le son abastecidos para su uso privado por una persona individual o colectiva que ejerza de manera profesional una actividad económica». Cinco años antes, la Constitución portuguesa de 2 de abril de 1976, ya había establecido en su art. 81 el deber del Estado de «proteger al consumidor, especialmente mediante el apoyo o la creación de cooperativas y asociaciones de consumidores». En Portugal se ha dictado, más recientemente la Ley de Defensa de los Consumidores de 31 de julio de 1996 que define al consumidor refiriéndose al «uso no profesional» exigiendo siempre la profesionalidad del empresario, sin restringirla a los sectores específicos del comercio y la industria.

En los países del norte de Europa, aunque se han aprobado leyes de ventas a los consumidores, además en Suecia¹³⁶, Finlandia y Noruega, la protección del consumidor se ha venido realizando a través de la figura del “Ombudsman” del consumidor¹³⁷, no sólo en las tres naciones citadas sino también en Dinamarca.

Avanzando un poco a nuestra realidad nacional, podemos señalar que en Perú la protección al consumidor se inició con la Constitución de 1979, específicamente en su Artículo 110º que precisó lo siguiente: *“El régimen económico de la República se fundamenta en principios de justicia social orientados a la dignificación del trabajo como fuente principal de riqueza y como medio de realización de la persona humana. El Estado promueve el desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción y de la productividad, la utilización racional de los recursos, el pleno empleo y la distribución equitativa del ingreso. Con igual finalidad, fomenta los diversos sectores de la producción y defiende el interés de los consumidores.”*

El 22.07.1983 se emitió el Decreto Supremo 036-1983-JUS “*Normas de Protección a los Consumidores*” en concordancia con el artículo 110º de la Constitución de 1979. “*Artículo 4. Para los efectos de este Decreto Supremo se denominan: 1. Consumidor, a quien mediante contrato verbal o escrito adquiere bienes, fungibles o no, o a la prestación de algún servicio.”*

El 07.11.1991 el Congreso promulgó el Decreto Legislativo N° 716 “*Ley de Protección al consumidor*” que incluyó derechos considerados esenciales en otros Estados y por organismos internacionales. El Decreto Legislativo 716 fue la norma

¹³⁶ Las Leyes suecas de 29 de junio de 1970, sobre la actuación en el mercado y sobre el Tribunal del Mercado, así como la Ley sobre el comportamiento del mercado de 15 de diciembre de 1975, se promulgaron en aquel país para proteger al consumidor regulando la actuación de las empresas en el mercado.

¹³⁷ Por lo que se refiere a Suecia existen seis Ombudsmen: tres parlamentarios, para la libre concurrencia económica, para las quejas de los particulares sobre la prensa y para los consumidos- res. Este último se ocupa de las prácticas del mercado, recibe las quejas de los particulares, lleva a cabo negociaciones con industriales y comerciantes, información de empresas y de consumidores.

que inició de manera más predominante el desarrollo del mercado, brindando un mayor dinamismo a la figura del consumidor y al establecer un marco normativo encuadrado dentro de un sistema de libre mercado.

El literal a) del Artículo 3º del Decreto Legislativo 716 define a los consumidores o usuarios aquellas “*personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios*”. Esta noción fue complementada posteriormente con la Resolución N° 101-96-TDC de fecha 18.12.96, emitida por la Sala de Defensa de la Competencia del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del Indecopi: “*Se considera como consumidor o usuario, de acuerdo a lo establecido en el inciso a) del artículo 3 del Decreto Legislativo 716, a la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta un producto o un servicio para fines personales, familiares o de su entorno social inmediato.*”

La Constitución Política del Perú del año 1993 instituyó la protección al consumidor por medio del artículo 65º: “*Artículo 65: El estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.*”

Sobre el referido artículo, existieron pronunciamientos por parte del Tribunal Constitucional que precisaban que para contemplar la defensa de los consumidores, el Art. 65º establece un principio rector para la actuación del estado teniendo un horizonte tuitivo, el cual orienta y fundamenta la actuación del Estado respecto a cualquier actividad económica defensa de los intereses de los consumidores y usuarios. Asimismo, consigna un derecho personal y subjetivo, acción defensiva, reconociendo la facultad de los consumidores y usuarios de exigir al Estado una actuación determinada en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses.

Por otro lado, también el Art. 65º contiene obligaciones, como garantizar el derecho a la información, lo que implica la consignación de datos veraces, suficientes, apropiados y fácilmente accesibles; de igual forma, también se debe tomar en cuenta que se debe velar por la salud y la seguridad de las personas en su

condición de consumidores o usuarios, asegurando que los productos y servicios ofertados en el mercado deben ser tales que, utilizados en condiciones normales o previsibles, no pongan en peligro la salud y seguridad de los consumidores o usuarios¹³⁸.

Entonces, la Constitución Política del Perú del año 1993 instituyó la protección al consumidor por medio del Art. 65° el mismo que consideró lo establecido por el Decreto Legislativo 716 citado anteriormente, en concordancia con el Decreto Legislativo 691 (Normas de la publicidad en defensa del consumidor) y el Decreto Ley 26122 (Ley sobre represión de la competencia desleal). Luego la noción de consumidor fue confirmada por la Resolución 001-2001-LIN-CPC/INDECOPI (Lineamientos sobre protección al consumidor 2001), y posteriormente, tanto la normativa referida a protección al consumidor, como las precisiones y modificaciones al Decreto Legislativo 716 fueron agrupadas en el Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor, aprobado por el Decreto Supremo 039-2000-ITINCI del 11 de diciembre de 2000.

Luego, en concordancia con el interés del Estado de proteger a la parte contractual más débil, Indecopi amplió el marco de protección ya anteriormente establecido por la Resolución 101-96-TDC al incluir a los pequeños empresarios mediante la Resolución 422-2004-TDC emitida por la Sala de Defensa de la Competencia al observar que estos son afectados también por la desigualdad técnica típica en el consumidor. Luego el Indecopi emitió la Resolución 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI (Lineamientos sobre protección al consumidor 2006) confirmando la inclusión del pequeño empresario como objeto de protección.

Posteriormente, en el 2008 se emitió el Decreto Legislativo N° 1045, el cual modificó el concepto de consumidor incluido en el TUO de la Ley de Protección al Consumidor definiéndolo de la siguiente manera: *“a) Consumidores o usuarios: Las personas naturales que, en la adquisición, uso o disfrute de un bien o contratación de un servicio, actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional*

¹³⁸ TC EXP. N.° 3315-2004-AA/TC AGUA PURA ROVIC S.A.C.

y, excepcionalmente, a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios no relacionados con el giro propio del negocio. La presente ley protege al consumidor que actúa con diligencia ordinaria, de acuerdo a las circunstancias.”

Sobre lo anterior, se puede apreciar que se especificó el tipo de consumidor protegido, siendo éste el consumidor razonable. Volviendo a la línea de análisis anterior, la definición de consumidor protegido conforme el Decreto legislativo N° 1045 permaneció en el Decreto Supremo 006-2009-PCM del 30.01.2009 (que aprobó el TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor). Finalmente, el 02.09.2010 se publicó la Ley 29571 - “Código de Protección y Defensa del Consumidor”, vigente desde el 01.10.2010, con este Código se produce el cambio de paradigma: se trata al consumidor como una fuerza que impulsa el mercado, el cual tiene prevalente prioridad el cual define, en el artículo IV al consumidor de la siguiente manera:

“1. Consumidores o usuarios

1.1 Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos del Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor. 1.2 Los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

1.3 En caso de duda sobre el destino final de determinado producto o servicio, se califica como consumidor a quien lo adquiere, usa o disfruta.”

En efecto, si bien se brinda notoriedad a la definición de consumidor final, se dejó de lado al tipo de consumidor protegido, sea razonable u ordinario, siendo, a nuestro parecer un grave error dado que ello debió y fue subsanado con la jurisprudencia respectiva, siendo esta última la que estipula que el consumidor protegido es el consumidor razonable.

Finalmente, y a manera de resumen, podemos indicar que los derechos del consumidor fueron evolucionando en virtud a la necesidad de salvaguardar sus intereses toda vez que un consumidor viene a ser la parte contratante débil, primero porque no cuenta con toda la información en comparación con el proveedor, que por el manejo de su negocio es sobre entendido que tiene mejor posición en el dominio del producto o servicio puesto en el mercado, y segundo, que en la gran parte de las relaciones de consumo bajo un contrato, este suele ser un contrato por adhesión dando la posibilidad de que el proveedor dicte cláusulas abusivas la cual limitaría o perjudicaría algún derecho del consumidor.

CAPÍTULO III

LA IDONEIDAD Y LAS GARANTÍAS OFRECIDAS DE LA TARJETA DE CRÉDITO

1. IDONEIDAD DE LA TARJETA DE CRÉDITO

1.1. CONCEPTO DE IDONEIDAD

1.1.1. DOCTRINA

A manera de introducción del presente capítulo, podemos mencionar que la idoneidad es la principal característica que debe tener cualquier producto o servicio ofrecido por un proveedor en un mercado, estos cuentan con una serie de características que son ofrecidas a sus clientes (consumidores), entonces, hablamos de idoneidad cuando lo ofrecido por el proveedor es idéntico a lo recepcionado por el consumidor.

Según Morales, Jorge¹³⁹, otorga un concepto un tanto filosófico a la idoneidad señalando que *“es una energía interior cuyo significado es infundir confianza y certidumbre en sí mismo”*, así también hace una comparación entre Idoneidad y ética las cuales las define como *“cánones o principios de conducta que se articulan y ajustan entre sí. La naturaleza de la idoneidad se puede armonizar con valores como la honradez, fortaleza, integridad, prudencia y dignidad, cuya agrupación armónica da como fruto lo que la sabia filosofía griega conoció con el nombre de virtud.”*

Por su parte Merino, Roger¹⁴⁰, brinda un alcance respecto a la responsabilidad del proveedor señalando que *“En el caso de la conformidad o idoneidad, por regla*

139

<http://www.contraloria.cl/NewPortal2/portal2/ShowProperty/BEA%20Repository/Sitios/Olacefs/Cepat/doc/LibroValores/Capitulo%20IV.%20Idoneidad.pdf> pág. 1 Visto el 15.09.2013

140 MERINO, Roger, *La idoneidad del producto y servicio en la Ley de Protección al Consumidor*, Lima, CISE, p.3.

general el proveedor es quien promete y responde por ese bien desde que lo pone en el mercado y la conformidad del mismo está siempre dentro de su esfera de actuación. Por ello, que aquí se observa una cualidad, una característica necesaria del objeto”.

Por otro lado Gabrielli, Enrico¹⁴¹ toma en consideración la relación que hay con el contrato donde se detalla la información sobre el bien o servicio brindado: *“existe el criterio de individualización de la diversidad del bien entregado con aquel bien ofrecido (ya sea expresa o implícitamente)”* debe ser aquella que, mediante el análisis de la descripción del objeto del contrato, a fin de individualizar e identificar la res (cosa) contractualmente debida, opera – a través del juicio de conformidad entre res (cosa) debida y res tradita (cosa entregada) – una confrontación y un control entre los términos de la original disposición de intereses y la realización en concreto del programa negocial¹⁴². Ello a diferencia del incumplimiento por entrega de una cosa diversa (aliud pro alio), en donde se debe valorar sobre la base de la función perseguida por las partes, y no sobre el plano ontológico, estructural de la cosa en sí, valoración propia de la conformidad (o idoneidad) del bien.

Sobre lo anterior, como se pudo apreciar, el referido jurista manifiesta que se debe tomar en cuenta la relevancia que tienen los contratos en la relación de consumo, en especial aquellos contratos denominados “por adhesión”, los mismos que tienen un objeto cuya importancia recae en el bien o servicio ofrecido, en ese sentido, la doctrina española intentó explicar la evolución del concepto de objeto de contrato señalando: *“Demostrada la falsedad de la ficción del liberalismo liberalista, y producido un cambio de circunstancias en la contratación moderna, donde la fabricación en cadena por razón del objeto industrial ha hecho proliferar los contratos por adhesión, y donde es habitual encontrarse con contratos de formación sucesiva y grupos de contratos en los que el Código Civil no había pensado, ya no*

¹⁴¹ GABRIELLI, Enrico. “Aspettative del consumatore, tutela del mercato e adempimento nella vendita de beni de consumo”, in *Giustizia civile*, 2005 pp. 3 y ss.

¹⁴² GABRIELLI, Enrico. *Aspettative del consumatore, tutela del mercato e adempimento nella vendita de beni de consumo*, Italia, *Giustizia civile*, 2005. En: *Judicium. Il processocivile in Italia e in Europa*. Revista electrónica: www.judicium.it.

*existe prácticamente libertad a la hora de fijar el contenido, el interés ya no está en el consentimiento sino en el objeto, debiéndonos basar en deberes de información y protección”*¹⁴³.

Por otro lado, el jurista peruano Bullard, Alfredo, señala que para efectos operativos, tanto la ley como la jurisprudencia administrativa han hecho esfuerzos para ir forjando algunas diferencias respecto a la idoneidad del producto o servicio puesto en el mercado. Para determinar si el proveedor cumplió con sus obligaciones, se construye un modelo de idoneidad que se compara con lo que el consumidor recibió. Si lo que recibió es menos que el modelo no hay idoneidad y entonces hay responsabilidad del proveedor. Ante ello, demostramos el siguiente recuadro brindando el modelo de idoneidad señalado por el jurista antes indicado, para definir si un producto o servicio es idóneo:

MODELO DE IDONEIDAD REALIDAD	
$X+Y+Z = X+Y+Z$	ES IDONEO
$X+Y+Z = X+Y+\underline{H}$	NO ES IDONEO
Donde X, Y Z son las características del bien o servicio	

Donde X, Y y Z son las características esperadas por el consumidor razonable del bien o servicio y X,Y y H es lo que recibió en realidad, siendo H menos que Z. En ese caso habrá incumplimiento del deber de ofrecer un bien o servicio idóneo¹⁴⁴.

En la misma línea de criterio de Bullard, el jurista Espinoza, Juan, señala que el deber de idoneidad se evidencia cuando los productos o servicios puestos en el mercado por un proveedor, respondan a las expectativas de un consumidor razonable y una forma de cubrir estas expectativas se brinda a través de la garantía brindada, que no viene a ser otra cosa más que la obligación del proveedor en responder frente al consumidor en caso no satisfaga sus expectativas, siempre que

¹⁴³ SAN JULIAN PUIG, Verónica, *El Objeto del Contrato*, España, Editorial Aranzadi S.A, 1996. p. 40.

¹⁴⁴ BULLARD, Alfredo, *op cit.*, p14.

estas sean generadas de manera razonable, con una adecuada diligencia de acuerdo a las circunstancias¹⁴⁵. Es necesario indicar que el autor antes mencionado señala que el único tipo de consumidor que debe ser protegido es aquel consumidor razonable, el mismo tiene unas expectativas generadas coherentemente conforme a la información proporcionada por el proveedor.

A mayor abundamiento, el jurista Stucchi, Pierino, señala que el consumidor tiene derecho a que el producto o servicio sea idóneo, toda vez que, la idoneidad es la adecuación o correspondencia entre aquello que se le ofrece y lo que realmente recibe por parte del proveedor, como consecuencia de una transacción que implica un acto de consumo. A manera de ejemplo se puede mencionar que si un proveedor entrega toda aquella información de manera oportuna y veraz a fin que el consumidor haga uso de su libertad contractual y llegue a adquirir el bien o servicio, pero si al obtener lo ofrecido no concuerda con la condiciones pactadas expresa o implícitamente, y en el nivel de calidad esperado, conforme a los usos y costumbres de la plaza, estaría afectando el derecho de idoneidad del consumidor¹⁴⁶.

Asimismo, es importante tomar en cuenta que la idoneidad del bien o servicio depende significativamente de la información que sobre este haya puesto el proveedor a disposición del consumidor. Ello por cuanto la información determina o acota las expectativas razonables de un ciudadano respecto de aquello que evalúa adquirir para satisfacer alguna de sus necesidades. Entonces, lo ofrecido por el proveedor se ve materializado en la información proporcionada por este al consumidor, dicha información se puede señalar mediante algún documento, cualquiera sea su naturaleza, o mediante un acto que genere implícitamente una determinada característica conforme a los usos y costumbres del bien o servicio puesto en el mercado, ante ello, se genera una justa expectativa al consumidor el cual debe ver satisfecha en cuanto adquiera el servicio o utilice el bien, si no satisface las expectativas generadas, entonces hablamos que el proveedor incurrió en falta del deber de idoneidad.

¹⁴⁵ ESPINOZA ESPINOZA, Juan. "Derecho de los Consumidores", Lima, Rodhas, 2006, pp. 100 – 105

¹⁴⁶ STUCCHI, Pierino, *Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú*. Lima, Universidad del Pacífico, 2011, p. 65

1.1.2. LEGISLACIÓN

El Código de Protección y Defensa del Consumidor define la idoneidad como *“la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso”*; y precisa que *“la idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado”*¹⁴⁷. Asimismo, establece remedios claros en aquellos supuestos en los cuales el derecho a la idoneidad de los consumidores es desconocido, tal como se aprecia a continuación:

“Artículo 1º.- derechos de los consumidores

En los términos establecidos en el presente Código, los consumidores tienen los siguientes derechos: (...) e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio, o en los casos previstos en el presente Código, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias. (...)”

En este sentido, el respeto del derecho a la idoneidad por parte del proveedor, constituye un buen termómetro de su diligencia y, en muchos casos, de su honestidad, cuya observancia contribuye a la legitimidad del intercambio comercial y de la propia economía social de mercado. En este entendimiento, el Código determina que *“El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio; por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y estos (...)”*¹⁴⁸.

Sobre el particular es pertinente mencionar que cuando un consumidor realiza un acto de consumo, lo hace con la finalidad de satisfacer una necesidad y, en

¹⁴⁷ Artículo 18º del Código de Protección y Defensa del Consumidor

¹⁴⁸ Artículo 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor

consecuencia, mejorar sus niveles del bienestar. Cuando un bien o un servicio no cumple con ser idóneo, dicho bienestar se ve afectado, ante lo cual el Código ha determinado, como derecho de los consumidores, la reparación o sustitución (reposición) del producto, la nueva y correcta ejecución del servicio o la devolución del precio pagado, según corresponda, teniendo especialmente en cuenta las garantías legales, explícitas o implícitas que sean aplicables. Posteriormente, desarrollaremos cada una.

Cuando un consumidor paga determinado precio por un bien o un servicio al que atribuye determinado valor, conforme a la información recibida y a lo razonablemente esperado de acuerdo a los usos y costumbres, pero recibe un nivel de calidad o condiciones diferentes a las esperadas, puede ver afectado su excedente. En palabras sencillas, el consumidor termina pagando más por un bien o un servicio por el que, ya conociendo la calidad y/o las condiciones en las que lo ha recibido, habría pagado menos. Por ello, entendiendo que el ciudadano satisface necesidades mediante sus actos de consumo, la ley le otorga el derecho de obtener el bien o servicio conforme a lo que corresponde razonablemente o a la restitución del precio pagado¹⁴⁹.

1.1.3. LEGISLACIÓN COMPARADA

1.1.3.1. CHILE

La legislación chilena regula el tema de la idoneidad en su Ley N° 19496, “*Ley de Protección de los derechos de los Consumidores*”, específicamente en el Inc.b) del Art. 28° que señala que el que comete infracción a las disposiciones de ley viene a ser aquel que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante.¹⁵⁰

¹⁴⁹ STUCCHI, Pierino, *Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú*. Lima, Universidad del Pacífico, 2011, p. 66

¹⁵⁰ Ley N° 19496 Ley de Protección de los derechos de los Consumidores

Como se puede apreciar, la falta de idoneidad se produce cuando un proveedor publica un producto o servicio con características que sabe que no son ciertas o debiendo haber sabido de dichas características, las ofrece como verdaderas, es decir que nos encontramos frente a la figura de dolo o culpa inexcusable donde se concreta la infracción en el primer caso cuando el proveedor sabe que lo ofrecido al consumidor no se va a concretar generándole unas expectativas que nunca serán satisfechas y por el otro lado nos encontramos frente a la culpa inexcusable o en otras palabras que el proveedor incurre en falta cuando debió haber sabido que determinadas características ofrecidas no iban a ser satisfechas, no existiendo justificación alguna a su inobservancia.

1.1.3.2. ECUADOR

En la normativa ecuatoriana, podemos citar la Ley N°2000-21m, “*Ley Orgánica de Defensoría Del Consumidor*”, la misma que en el Inc. 3 del Art. 7° precisa que el consumidor deberá ser informado sobre la idoneidad del producto que pretende satisfacer las expectativa del consumidor¹⁵¹.

Es decir, que en Ecuador, al igual que en nuestro país, los proveedores deben informar las características del bien o servicio ofrecido al consumidor, para que él pueda realizar una decisión de consumo adecuada según las expectativas generadas por dicha información proporcionada y si la expectativa no es satisfecha, estaríamos frente al incumplimiento del deber de idoneidad al igual que sucede en la legislación peruana.

Artículo 28.- Comete infracción a las disposiciones de esta ley el que, a sabiendas o debiendo saberlo y a través de cualquier tipo de mensaje publicitario induce a error o engaño respecto de:

b) la idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y que haya sido atribuida en forma explícita por el anunciante;

¹⁵¹

Ley N°2000-21 Ley Orgánica de Defensoría Del Consumidor

3. Las características básicas del bien o servicio ofrecidos, tales como componentes, ingredientes, dimensión, cantidad, calidad, utilidad, durabilidad, garantías, contraindicaciones, eficiencia, idoneidad del bien o servicio para los fines que se pretende satisfacer y otras;

1.1.3.3. COLOMBIA

En Colombia con mayor acierto define el concepto de idoneidad estipulado en Inc. 6 del Art. 5 de la Ley N° 1480, “*Estatuto del Consumidor*”, señalando que la Idoneidad o eficiencia viene a ser la aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado¹⁵². Asimismo, en su Art. 6 del mismo cuerpo normativo precisa que todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias¹⁵³.

En otras palabras, la legislación colombiana obliga a los proveedores a que el producto que ponen en el mercado cumpla con su finalidad y que está en ningún caso debe ofrecer características de menor calidad y a su vez deben estar en concordancia a las normas sectoriales de salud.

1.1.4. JURISPRUDENCIA

La idoneidad de productos y servicios tiene un alcance amplio debido a la jurisprudencia administrativa del Indecopi. La idoneidad en materia contractual ha sido vista como un deber del proveedor al celebrarse un contrato con los consumidores, estableciéndose una especie de garantías derivadas como consecuencia de la responsabilidad contractual.

¹⁵² Ley N° 1480, Estatuto del Consumidor
6. Idoneidad o eficiencia: Aptitud del producto para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido o comercializado.

¹⁵³ Ley N° 1480, Estatuto del Consumidor
TÍTULO II DE LA CALIDAD, IDONEIDAD Y SEGURIDAD ARTÍCULO 6°. Calidad, Idoneidad y seguridad de los productos. Todo productor debe asegurar la idoneidad y seguridad de los bienes y servicios que ofrezca o ponga en el mercado, así como la calidad ofrecida. En ningún caso estas podrán ser inferiores o contravenir lo previsto en reglamentos técnicos y medidas sanitarias o fitosanitarias. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a:
1. Responsabilidad solidaria del productor y proveedor por garantía ante los consumidores.
2. Responsabilidad administrativa individual ante las autoridades de supervisión y control en los términos de esta ley;
3. Responsabilidad por daños por producto defectuoso, en los términos de esta ley.

En muchas ocasiones la Sala de Especializada en Protección al Consumidor (la Sala) ha resuelto las controversias derivadas del deber de idoneidad señalando que el artículo 18° del Código dispone que la idoneidad debe ser entendida como la correspondencia entre lo que el consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. A su vez, el artículo 19° del citado Código indica que el proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos¹⁵⁴.

En aplicación de esta norma, los proveedores tienen el deber de brindar los productos y servicios ofrecidos en las condiciones acordadas o en las condiciones que resulten previsibles, atendiendo a la naturaleza y circunstancias que rodean la adquisición del producto o la prestación del servicio, así como a la normatividad que rige su prestación.

El supuesto de responsabilidad administrativa en la actuación del proveedor impone a éste la obligación procesal de sustentar y acreditar que no es responsable por la falta de idoneidad del bien colocado en el mercado o el servicio prestado, sea porque actuó cumpliendo con las normas debidas o relaciones de consumo afirmando que se ha incumplido con “el deber de idoneidad”. Así, se entiende al deber de idoneidad como aquel deber de prestar los bienes y servicios “en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente”¹⁵⁵. Asimismo, se precisa que es posible hablar de idoneidad en dos sentidos: como deber y como característica del bien objeto del contrato de consumo.

¹⁵⁴

LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR.

Artículo 18°.- Idoneidad. Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, las condiciones y circunstancias de la transacción, las características y naturaleza del producto o servicio, el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

¹⁵⁵

RESOLUCIÓN 0975-2014/SPC-INDECOPI
EXPEDIENTE 445-2012/CPC-INDECOPI-LAL

En el primer sentido, la Sala ha entendido al deber de idoneidad como aquel deber de prestar bienes y servicios en las condiciones ofrecidas y acordadas expresas o implícitamente. Este sentido de idoneidad ha recibido un trato más detallado por parte de la Sala de Indecopi, cuando ésta indicó que el deber de idoneidad le impone al proveedor de un servicio una doble obligación: (i) el deber de ofrecer un servicio de acuerdo con lo que el consumidor espera obtener (...), y (ii) el deber de responder cuando el servicio prestado no reúna las características esperadas o las condiciones acordadas. Aquí vemos que el primer punto hace referencia propiamente al deber de idoneidad, y el otro a la responsabilidad por idoneidad. Esto no significa, sin embargo, que ambos aspectos de la idoneidad sean diferentes y puedan presentarse independientemente en diversos casos; por el contrario, se trata de aspectos muy vinculados, desde que no tendría sentido hablar de un deber de idoneidad sin la “sanción” respectiva. Hablar de deber de idoneidad, entonces, implica la presencia de una responsabilidad por la idoneidad y viceversa.

En esa misma línea, la Sala también ha considerado como “obligación principal” al deber de idoneidad, al afirmar que éste obliga al proveedor de un servicio a prestarlo en las condiciones y términos pactados con el consumidor, debiendo responder a la finalidad para la cual el servicio ha sido ideado. Esta obligación principal tiene entre sus componentes el deber de diligencia en la prestación del servicio. De acuerdo al otro sentido mencionado, se ha considerado que se producirá un supuesto de falta de idoneidad cuando no exista coincidencia entre lo que el consumidor espera y lo que el consumidor recibe, pero a su vez lo que el consumidor espera dependerá de la calidad y cantidad de información que ha recibido del proveedor, por lo que en el análisis de idoneidad corresponderá analizar si el consumidor recibió lo que esperaba sobre la base de lo que se le informó.

Por lo expuesto, no se debe dudar de la relevancia que tiene la idoneidad en nuestro sistema de protección al consumidor. No por nada parte de nuestra doctrina ha catalogado al deber de idoneidad como pilar fundamental para la tutela efectiva de los derechos de los consumidores. Y esto tiene que ser así dada la gran importancia que hoy en día ha adquirido la información en el mercado (la cual, como es fácil de advertir, se encuentra íntimamente relacionada al concepto de idoneidad).

1.2. PARÁMETROS QUE DETERMINAN LA IDONEIDAD

El Código vigente, y que se aplicó en los años de análisis de la presente tesis, estableció los parámetros para definir la idoneidad de un producto¹⁵⁶ o servicio¹⁵⁷ rigiéndose de las garantías legales, explícitas e implícitas, que se encuentran señaladas en el mismo cuerpo normativo y que permiten determinar si un producto o un servicio puesto en el mercado a disposición de un consumidor resulta ser o no idóneo, en un caso concreto.

En ese sentido, es pertinente citar el artículo 20° del Código que a la letra señala que *“para determinar la idoneidad de un producto o servicio, debe compararse el mismo con las garantías que el proveedor está brindando y a las que está obligado”,* señalando a su vez que *“las garantías son las características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio.”*

En efecto, la normativa antes indicada precisa la forma de como determinar la idoneidad, también, la jurisprudencia brindó alcances respecto a ello de lo que se puede resumir de la siguiente manera:

1. La idoneidad de un producto o de un servicio se debe verificar en el marco de una específica relación concreta entre un(os) consumidor(es) y un proveedor (relación de consumo) o en una etapa preliminar a esta, con referencia a determinado producto o servicio;

¹⁵⁶ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. **Artículo IV.- Definiciones**
(...)
3. Producto.- Es cualquier bien mueble o inmueble, material o inmaterial, de origen nacional o no.

¹⁵⁷ LEY 29571. CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. **Artículo IV.- Definiciones**
(...)
4. Servicio.- Es cualquier actividad de prestación de servicios que se ofrece en el mercado, inclusive las de naturaleza bancaria, financiera, de crédito, de seguros, previsionales y los servicios técnicos y profesionales. No están incluidos los servicios que prestan las personas bajo relación de dependencia.

2. Conforme a lo anterior, la idoneidad se determina mediante un método de comparación entre el producto o servicio efectivamente suministrado por un proveedor; y, el producto o servicio esperado por el consumidor, que es el “*modelo de producto o servicio*”¹⁵⁸ que se determina con base en las garantías que son exigibles a dicho proveedor; y,
3. Si no existiera exacta correspondencia entre el “*modelo de producto o servicio*” determinado para el caso concreto y el producto o servicio efectivamente suministrado, se habrá afectado el derecho a la idoneidad que corresponde al consumidor¹⁵⁹.

Sobre las consideraciones expuestas, mencionamos que para determinar la idoneidad ya sea de un producto o de un servicio, es necesario aplicar el método de comparación antes indicado, contrastando por un lado el alcance de las garantías que un proveedor debe brindar con el producto o servicio, y por el otro, lo que efectivamente fue recepcionado por el consumidor en la realidad, en un determinado contexto.

Para ello, es de suma importancia precisar cuáles son las características, términos y condiciones que le son exigibles al proveedor basándonos en tres (03) categorías de análisis: la garantía legal, la garantía explícita y la garantía implícita.

1.3. GARANTÍAS EN EL DERECHO DEL CONSUMIDOR

El concepto de “Garantía” tiene varias acepciones de acuerdo al contexto que se utilice¹⁶⁰, para efectos de protección al consumidor en concordancia al Código

¹⁵⁸ Para determinar qué es lo que el consumidor esperaba recibir es necesario reconstruir un modelo ideal de bien o servicio que adquirió dadas las circunstancias de dicha adquisición. El análisis de idoneidad pasa por la reconstrucción de este bien o servicio que hubiera esperado el consumidor para luego compararlo con el bien o servicio que recibió en la realidad.” Cita textual tomada de los Lineamientos sobre Protección al Consumidor, aprobados mediante Resolución N° 001-2006-LIN-CPC/INDECOPI, emitida el 30 de noviembre de 2006.

¹⁵⁹ STUCCHI, Pierino, *Las garantías legales, explícitas e implícitas: derecho a la idoneidad de los consumidores*, Lima, Bepress, 2014, p. 2.

¹⁶⁰ **CONCEPTO DE GARANTÍA**

El concepto de “Garantía” tiene diversas acepciones que varían de acuerdo al ámbito de aplicación, a manera de ejemplo podemos señalar que en el ámbito civil-comercial existen las

podemos definir a la garantía como aquellas características, condiciones o términos con los que cuenta el producto o servicio, en otras palabras es aquello que el proveedor ofrece al consumidor ya sea porque la ley lo ordena (Garantía legal), lo manifestó expresamente en algún documento o instrumento informático (Garantía explícita) o por el uso y costumbre del producto o servicio se entiende que está adherido a lo ofrecido (Garantía implícita).

Es oportuno recalcar que, como se mencionó anteriormente, el proveedor es quien responde frente a la idoneidad del producto o servicio puesto en el mercado, para determinar si estos son idóneos o no, se deben comparar con las garantías que el proveedor se encuentra obligado brindar al consumidor.

En ese sentido, el Código define tres tipos de garantías las cuales las estipula en orden de prioridad para su correcta aplicación y análisis de acuerdo al caso.

garantías reales las cuales vienen a ser un tipo de contrato o negocio jurídico accesorio que liga inmediata y directamente al acreedor con la cosa especialmente sujeta al cumplimiento de una determinada obligación principal. Cumplidos los requisitos constitutivos, la garantía real es por sí misma un derecho real. Asimismo, podemos mencionar la garantía personal que viene a ser cuando un tercero, ajeno al negocio principal garantizado, se compromete a responder, subsidiaria o solidariamente, del cumplimiento ante el acreedor, en lugar del deudor, que es el obligado principal, para el caso en que éste no cumpla.

En ese mismo sentido, existen dos (2) tipos de garantes personales, un aval y un fiador, el primero tiene como característica que puede ser sujeto de cobranza por parte del acreedor sin que este haya solicitado el cumplimiento de la obligación al principal obligado, es decir, el aval se encuentra en igual situación que un obligado principal siendo responsable de cumplir con la obligación independientemente si esta haya sido solicitada al principal obligado. Por otra parte, el fiador, tiene como característica al igual que el avala en cumplir con la obligación del deudor principal. Sin embargo, cuenta con la peculiaridad de que para que pueda pedirse que él cumpla con la obligación del obligado principal, debe haberse realizado todas las medidas de cobranza a este último. Se puede señalar entonces que si utilizamos el concepto de garantía en el ámbito civil-comercial lo que se busca es asegurar el cumplimiento de una determinada obligación en caso el obligado principal se rehúse a ejecutarla o lo realice de manera defectuosa.

Haciendo referencia a un tema netamente comercial se puede mencionar que las garantías son aquellas destinadas a salvaguarda el fin de un producto mediante un contrato, donde permite tener la certeza de que, en caso de vicios o defectos que afecten el correcto funcionamiento del producto, los responsables se harán cargo de su reparación para que el producto vuelva a reunir las condiciones óptimas de uso. Entonces, en una operación comercial una garantía ofrece que un producto tenga una reparación acorde a las expectativas que se podrían generar en un consumidor. Sin embargo, este concepto es bastante limitativo, en vista que no hace referencia alguna a la posibilidad de ofrecer un servicio y limita la protección al consumidor a un mero contrato.

1.3.1. GARANTÍA LEGAL

Sobre el particular es pertinente citar el literal a) del Art. 20º de Código, que a la letra refiere:

“Una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.”

Es oportuno mencionar que en el literal en mención se hace referencia a un nivel jerárquico, señalando que la obligatoriedad de cumplimiento es establecida no solo por una norma con rango de ley sino también por normas de menor jerarquía como pueden ser Circulares, Oficios, Reglamentos y demás; los cuales son emitidos por órganos competentes, ante ello, la afectación al deber de idoneidad se materializaría cuando el proveedor no cumple con las obligaciones estipuladas en las normas respectivas.

En ese mismo sentido, se debe resaltar que el cumplimiento de una regulación positivizada se debe cumplir indefectiblemente, por lo que, resulta irrelevante que esta sea estipulada o no en un contrato de consumo. Por otro lado, es oportuno aclarar que los proveedores y consumidores no pueden pactar algo distinto a lo establecido por ley, toda vez que la fuerza de la exigibilidad no proviene de la autonomía de las partes, sino de normas imperativas. Es oportuno mencionar que, según los artículos 58º y 59º de la Constitución¹⁶¹ señalan que los proveedores

¹⁶¹ Constitución Política del Perú

Artículo 58º.- La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

Artículo 59º.- El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad públicas. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades.

tienen la libertad de proponer las características y demás condiciones de un producto o servicio puesto a disposición de los consumidores en el ejercicio de su derecho a la libre iniciativa privada y de su derecho a la libre empresa. Sin embargo, dicho ejercicio no puede ir en contra de una norma de carácter imperativo. En virtud a lo regulado por la Constitución, las personas cuentan con libertad de contratar lo que ellos vean por conveniente con un fin lícito y bajo el respeto de las normas de orden público¹⁶². Asimismo, esto es concordante con lo regulado en el Art. 1354º Código Civil¹⁶³ que establece que las partes (proveedor y consumidor) pueden determinar libremente las condiciones contractuales siempre que estas no contravengan una norma de carácter imperativo. Incluso, el Art. 1328º¹⁶⁴ del mismo cuerpo normativo, sanciona con nulidad todo aquel acto jurídico celebrado por las partes que violen obligaciones derivadas de normas de orden público.

Entonces, podemos sintetizar que, una garantía es legal cuando por mandato de la ley o de las regulaciones vigentes no se permite la comercialización de un producto o la prestación de un servicio sin cumplir con la referida garantía. No se puede pactar en contrario respecto de una garantía legal y la misma se entiende incluida en los contratos de consumo, así no se señale expresamente. Una garantía legal no puede ser desplazada por una garantía explícita ni por una implícita.¹⁶⁵

Respecto a lo anterior, se debe añadir que no solo el producto o servicio debe cumplir con este tipo de garantía para ser comercializada, sino también para que permanezca en el mercado; toda vez que por la dinamicidad normativa, puede

¹⁶² Constitución Política del Perú
Artículo 2º
Inc. 14. A contratar con fines lícitos, siempre que no se contravengan leyes de orden público.

¹⁶³ CÓDIGO CIVIL
Artículo 1354.- Las partes pueden determinar libremente el contenido del contrato, siempre que no sea contrario a norma legal de carácter imperativo.

¹⁶⁴ CÓDIGO CIVIL
Nulidad de pacto de exoneración y limitación de responsabilidad
Artículo 1328.- Es nula toda estipulación que excluya o limite la responsabilidad por dolo o culpa inexcusable del deudor o de los terceros de quien éste se valga. También es nulo cualquier pacto de exoneración o de limitación de responsabilidad para los casos en que el deudor o dichos terceros violen obligaciones derivadas de normas de orden público.

¹⁶⁵ Inc. a) del artículo 20º del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

darse la circunstancia de que se emita una nueva reglamentación que deba cumplir un determinado producto o servicio, en ese sentido, el proveedor se encontraría en la obligación de brindar una garantía legal de su producto que ya se encuentra en el mercado, a manera de ejemplo, podemos poner el supuesto de que la SBS ordene a las Entidades Financieras que a partir de la fecha se empiece a informar sobre el nombre del tipo de metodología de amortización (francés, alemana, americano) en los estados de cuenta de las tarjetas de crédito.

Entonces, la garantía legal es de obligatorio cumplimiento por parte del proveedor por el producto o servicio puesto en el mercado. Asimismo, esta garantía debe cumplirse independientemente si el proveedor lo menciona o no en los contratos con el consumidor. Finalmente, es importante tomar en cuenta que este tipo de garantía no puede ser reemplazada por otra que señale el código, siendo la de prioritario cumplimiento.

1.3.2. GARANTÍA EXPLÍCITA

Sobre el particular es pertinente citar el literal b) del Art. 20° de Código, que a la letra refiere:

“Una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.”

Es importante tomar en consideración que para que una garantía explícita exista, siempre tiene que haber un pronunciamiento por parte del proveedor, esta se puede dar en dos ámbitos, el primero con la concurrencia del consumidor, dado que por acuerdo mutuo se llegue a determinar las características, a manera de ejemplo podemos citar los contratos de consumo, en los cuales el proveedor juntamente con el consumidor acuerdan las características, condiciones y demás términos que

generan una justa expectativa al consumidor, ello también se puede generar cuando el proveedor por otro medio que no sea necesariamente un contrato ofrezca una determinadas características al consumidor con acuerdo de este, como puede ser una negociación de tasas de interés mediante correos y demás.

El segundo ámbito es cuando solo por la voluntad unilateral del proveedor ofrece al consumidor determinadas características de su producto o servicio, este ofrecimiento puede ser por distintas vías, anuncio publicitario vía correo electrónico incluso llamadas telefónicas, siempre que haya un medio que pruebe dicho ofrecimiento.

Como se desprende de lo descrito anteriormente, una garantía explícita procede de una fuente contractual que está íntimamente relacionado con el Código Civil, dado que en su Art. 1361¹⁶⁶ señala que los contratos son de obligatorio cumplimiento y responde a la voluntad de las partes y quien niegue esa coincidencia debe probarla.

Por otro lado, la garantía explícita tiene una fuente extracontractual, la cual es recogida por el Art. 46° del Código¹⁶⁷ que señala que *“el contenido de la oferta, promoción o publicidad (...) y las condiciones y garantías ofrecidas obligan a los proveedores y son exigibles por los consumidores, aun cuando no figuren en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido”*. Así, las expresiones

166

CÓDIGO CIVIL

Obligatoriedad de los contratos**Artículo 1361.-** Los contratos son obligatorios en cuanto se haya expresado en ellos.

Se presume que la declaración expresada en el contrato responde a la voluntad común de las partes y quien niegue esa coincidencia debe probarla.

167

CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 46.- Integración y vinculación de la oferta, promoción y publicidad La oferta, promoción y publicidad de los productos o servicios se ajusta a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones sobre publicidad. El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las características y funciones propias del producto o servicio y las condiciones y garantías ofrecidas obligan a los proveedores y son exigibles por los consumidores, aun cuando no figuren en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido.

unilaterales de voluntad del proveedor lo vinculan, desde la categoría de garantía explícita, en tanto sean de contenido objetivo¹⁶⁸ y se pruebe dicho ofrecimiento.

Por su parte, el Tribunal del Indecopi ha reconocido que:

*“La garantía expresa (o explícita) puede estar referida a la limitación de las obligaciones a las que está sujeto el proveedor que comercializa un bien o brinda un servicio idóneo, siempre y cuando informe al consumidor que vende el bien o da el servicio en condiciones distintas de las que derivarían de la garantía implícita. La garantía expresa (o explícita) generalmente se encuentra contenida en los documentos, envases, boletas, recibos, contratos o demás instrumentos a través de los cuales se informa al consumidor sobre ciertas restricciones, obligaciones o derechos”*¹⁶⁹.

Es necesario tomar en cuenta que cuando no exista una ley que determine el nivel de calidad que debe tener un producto o servicio, el proveedor puede ofrecer uno de inferior calidad a la usualmente es ofrecida, siempre y cuando informe al consumidor aquellas limitantes o características de menor calidad que se está ofreciendo a efectos de que el consumidor tenga conocimiento de ello antes de adquirirlo. Por ello, resulta de suma importancia la información proporcionada por el proveedor de manera voluntaria que genera una expectativa de consumo sobre el suministro de los productos o servicios de que se trate.

Sobre lo anteriormente explicado, debemos señalar que existe la denominada “Función negativa de la garantía explícita”, que viene a ser las limitaciones en las características o términos de un determinado producto o servicio. Sin embargo, ello no puede hacerse de manera indiscriminada, el proveedor deberá tener dos límites para poder garantizar menos de lo que brindaría usualmente un producto de

¹⁶⁸ En otra sede, se ha señalado que lo objetivo “[e]s aquello verificable, mensurable y/o comprobable. Es pasible de ser probado y no depende de la representación mental individual o particular o de la opinión de quien emite el mensaje” Cita textual tomada de STUCCHI, Pierino. El principio de veracidad publicitaria y la prohibición de inducir a error al consumidor a través de la publicidad. En: ESPINOZA, Juan y STUCCHI, Pierino (curadores). *Normas de la Publicidad. Comentarios – Precedentes Jurisprudenciales*. Rodhas. Lima, 2006. p. 121

¹⁶⁹ Resolución N° 0946-2011/SC2-INDECOPI

acuerdo a los usos y costumbres. La primera limitante es que no podrán contravenir las obligaciones derivadas de una garantía legal; y, la segunda tampoco podrá establecer limitaciones arbitrarias al grado de configurarse como ineficaces o nulas. En efecto, es importante tener en cuenta que el Código Civil sanciona con nulidad aquellas estipulaciones que excluyan o limiten la responsabilidad por dolo o culpa inexcusable del deudor o de los terceros de que este se valga. Asimismo, este tipo de sanción también se encuentra regulada en el Art. 50° del Código¹⁷⁰, que considera a las cláusulas abusivas de ineficacia absoluta cuando excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor. De igual manera, el Código señala como cláusulas abusivas aquellas que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo¹⁷¹.

A manera de resumen podemos mencionar que, una garantía es explícita cuando se deriva de los términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor al consumidor en el contrato, en el etiquetado del producto, en la publicidad, en el comprobante de pago o cualquier otro medio por el que se pruebe específicamente lo ofrecido al consumidor. Una garantía explícita no puede ser desplazada por una garantía implícita.

Este tipo de garantía señala que el compromiso de un proveedor frente al consumidor puede ser otorgado de manera escrita utilizando cualquier medio para ello e incluso puede ser de manera verbal siempre que exista algún registro de ello. El proveedor al momento de ofrecer al consumidor una determinada característica

¹⁷⁰ CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 50.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

a. Las que excluyan o limiten la responsabilidad del proveedor o sus dependientes por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones del proveedor.

¹⁷¹ CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR

Artículo 50.- Cláusulas abusivas de ineficacia absoluta Son cláusulas abusivas de ineficacia absoluta las siguientes:

h. Las que sean contrarias o violatorias a normas de orden público o de carácter imperativo.

del producto o servicio brindado, genera una obvia expectativa que debe ser satisfecha en la medida que se le ofreció. Este tipo de garantía puede ser brindada tanto en la etapa preliminar a la suscripción de un contrato, como posterior a ella. Por otro lado, se debe tener presente que el proveedor no puede ofrecer una garantía explícita al consumidor contraviniendo una garantía legal. Finalmente, la normativa regula que este tipo de garantías no puede ser reemplazado por una garantía implícita. Sin embargo, regula que ante la falta de una garantía legal y explícita, la garantía implícita es la que vincula al proveedor.

1.3.3. GARANTÍA IMPLÍCITA

Sobre el particular es pertinente citar el literal c) del Art. 20º de Código, que a la letra refiere:

“Una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado”

Sobre el particular, debemos hacer referencia a las otras dos garantías antes mencionadas, las cuales regulan la obligatoriedad de cumplir con determinados términos o condiciones cuando lo exige una ley (garantía legal) o cuando es ofrecida por el proveedor (garantía explícita), si el proveedor no cumple con alguna de las dos entonces se estaría vulnerando el deber de idoneidad. Por otro lado, la garantía implícita, concurre cuando no existe ninguno de las dos garantías antes mencionadas, es decir, no hay una ley que regule la obligatoriedad de ofrecer algo al consumidor ni un pronunciamiento expreso por parte del proveedor que genere una expectativa al consumidor, por lo que, estamos ante una garantía de naturaleza residual, dado que de las características, condiciones o términos del producto o servicio que se desprendan de ella serán aplicables ante la ausencia de un dispositivo legal o de una expresión de voluntad del proveedor.

En ese sentido, el Tribunal del Indecopi ha señalado que:

“En particular, la garantía implícita es la obligación del proveedor de responder por el bien o servicio en caso no resultara idóneo para satisfacer las expectativas de los consumidores razonables. En otros términos, es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio debe cumplir con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor, quien actúa con diligencia ordinaria considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres en el mercado.”¹⁷²

En efecto, una garantía es implícita cuando no resulta de obligatorio cumplimiento en virtud a una norma ni es ofrecido o pactado por el proveedor, pero, resulta evidente o debe resultar evidente en relación con las características, condiciones o términos exigibles sobre el producto o servicio materia de adquisición, tanto para el proveedor como para el consumidor.

Es por ello, que con la finalidad de definir lo que se entendería por garantía implícita, el Código señala que “se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor”, tomando en consideración: a) Criterios que surgen desde la adquisición en un determinado caso, como son “las condiciones y circunstancias de la transacción”, “las características y naturaleza del producto o servicio” y el “precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso”¹⁷³; y, b) Criterios que surge de acuerdo a lugar donde se realiza la adquisición, que son los usos y costumbres de un determinado mercado.

¹⁷² Resolución No 372-2011/SC2-INDECOPI

¹⁷³ CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR
 Artículo 18.- Idoneidad Se entiende por idoneidad la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida, **las condiciones y circunstancias de la transacción**, las características y naturaleza del producto o servicio, **el precio, entre otros factores, atendiendo a las circunstancias del caso**. La idoneidad es evaluada en función a la propia naturaleza del producto o servicio y a su aptitud para satisfacer la finalidad para la cual ha sido puesto en el mercado. Las autorizaciones por parte de los organismos del Estado para la fabricación de un producto o la prestación de un servicio, en los casos que sea necesario, no eximen de responsabilidad al proveedor frente al consumidor.

El Código Civil señala en su Art. 1484°, respecto a la obligación de saneamiento, que *“Hay lugar a saneamiento en los contratos relativos a la transferencia de la propiedad, la posesión o el uso de un bien”*. A su vez, el Art. 1485° del mismo cuerpo legal estipula *“En virtud del saneamiento el transferente está obligado a responder frente al adquirente por la evicción, por los vicios ocultos del bien o por sus hechos propios, que no permitan destinar el bien transferido a la finalidad para la cual fue adquirido o que disminuyan su valor.”* En ese entender, el que transfiere el bien (producto o servicio) es el proveedor, quien debe responder frente al consumidor cuando lo adquirido por éste no cumpla con la finalidad por la cual fue adquirida, haciéndose responsable de los vicios ocultos que pudiera tener el bien.

Por su parte, el Artículo 1486° del Código Civil señala que: *“Si no se indica expresa o tácitamente la finalidad de la adquisición, se presume que la voluntad de las partes es dar al bien el destino normal de acuerdo con sus características, la oportunidad de la adquisición y las costumbres del lugar”*

En esa misma línea de análisis, debemos considerar a) Criterios que surgen desde la adquisición en un determinado caso, como son las características, condiciones, la naturaleza e incluso el lugar donde fue adquirido el producto o servicio. Por ejemplo, si un consumidor compra un artefacto de segundo uso no pretenderá esperar que le dure el mismo tiempo que uno nuevo. b) Criterios que surge de acuerdo a lugar donde se realiza la adquisición, que son los usos y costumbres del mercado¹⁷⁴, es decir, si en un determinado lugar (mercado) un proveedor brinda una determinada característica en su producto o servicio, donde no haya coerción legal ni que expresamente lo haya ofrecido, de manera constante y sistemática en el tiempo puede generar una expectativa en un consumidor que desee adquirir aquello ofrecido por el proveedor. Por ejemplo, si una farmacia entrega a todos sus consumidores de una determinada localidad un cepillo de dientes por la compra de una crema dental, lo razonable es que un consumidor que sea de la localidad y

¹⁷⁴ “Cada uno de nosotros tiene una idea más o menos clara de en qué consiste una costumbre: es una manera de comportarse, de relativa antigüedad, probablemente aprendida a través de la vida cotidiana o de la enseñanza de las normas para interrelacionarnos con los demás, y que se espera, normalmente, que sea cumplida por todos.” RUBIO CORREA, Marcial. *El Sistema Jurídico*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, 2003. p. 195.

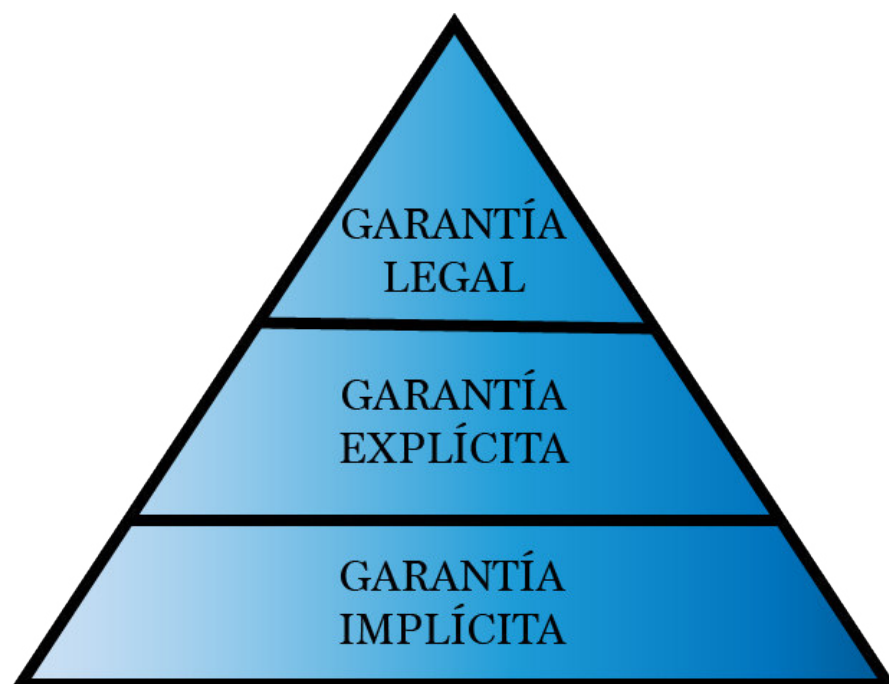
compre una crema dental tendría una expectativa obvia que recibiría un cepillo dental al igual que los demás consumidores que se encuentran en su misma condición. Por ello, la determinación de una garantía implícita debe responder siempre a parámetros de razonabilidad y proporcionalidad que revelen características, condiciones o términos del producto o servicio que resulten evidentes o deban resultar evidentes tanto para el proveedor como para el consumidor. Sería un despropósito extender la garantía implícita de un producto o servicio excediendo lo razonablemente esperado pues, en dicho escenario, se podrían inferir características, condiciones o términos exorbitantes, lo que quebraría el equilibrio contractual que motiva toda transacción en el mercado.

A manera de resumen podemos señalar que, una garantía es implícita cuando, ante el silencio del proveedor o del contrato, se entiende que el producto o servicio cumplen con los fines y usos previsibles para los que han sido adquiridos por el consumidor considerando, entre otros aspectos, los usos y costumbres del mercado.

Este tipo de garantía no surge de lo impuesto por una norma ni lo ofrecido expresamente por el proveedor. Sin embargo, por el uso y costumbres resulta evidente que las características y condiciones deben ser otorgadas al consumidor. Este tipo de garantía debe ser esperado por un consumidor que actúa diligentemente, claro está conservando un criterio lógico de proporcionalidad y razonabilidad. Como último ejemplo para demostrar con mayor claridad el alcance de una garantía implícita, podemos citar el caso de un proveedor que se dedique a la venta de calzados, la garantía implícita es que el producto al menos dure, con un uso regular, un año. Sin embargo, si el calzado se deteriora de manera considerable a los 2 meses de haberlo adquirido, entonces, se vería salvaguardado su derecho, dado que si bien no hubo una garantía expresa ofrecida por el proveedor respecto al tiempo de durabilidad, no resulta previsible para un consumidor que, al mes de haber adquirido este producto, se haya deteriorado al punto de ser inutilizable.

Finalmente, y con el afán de demostrar lo anteriormente explicado, nos inspiraremos en la pirámide Kelsiana para graficar el nivel de importancia de las

garantías que todos los proveedores deben respetar a efectos de brindar un producto o servicio idóneo.



1.4. TIPO DE GARANTÍA OFRECIDA EN LA TARJETA DE CRÉDITO

Como se detalló antes, el proveedor necesariamente tiene que ofrecer alguno de los tres tipos de garantías que se encuentran estipuladas en el Código, como ya es sabido el proveedor para efectos de la presente tesis viene a ser las Entidades Financieras que se encuentran autorizadas por la SBS a emitir tarjetas de crédito, siendo este el producto que trae consigo diversos servicios que surgen por el uso de la misma.

En efecto, primeramente la tarjeta de crédito para que sea comercializada debe cumplir con ciertos requisitos que se encuentran estipuladas en las normas respectivas, las cuales no daremos mayor detalle por no ser el tema de la tesis.

Por otro lado, debemos tener en cuenta que la tarjeta de crédito es un producto bastante complejo que posterior a la suscripción del contrato de afiliación, se debe brindar al consumidor una serie de servicios acorde a sus expectativas a fin que el producto adquirido sea idóneo, en ese sentido, a continuación analizaremos que tipo de garantía debe ofrecerse a la tarjeta de crédito respecto al cobro de membresía, envío de estados de cuenta, reportes en las centrales de riesgo y consumos no reconocido, con la finalidad de demostrar si el proveedor cumple o no con el deber de idoneidad.

1.4.1. SOBRE MEMBRESÍA

Como se desarrolló anteriormente la membresía es el pago que realiza el consumidor para la renovación de los beneficios de la marca, esta comisión se efectúa por la intervención del operador, que viene a ser la empresa que maneja la marca (Visa, MasterCard, entre otras), y la del emisor las Entidades Financieras que otorga la línea de crédito, este pago se realiza pasando un año de la afiliación.

Ahora debemos analizar primero si el cobro de la membresía es obligatorio o facultativo para que de acuerdo con ello podamos definir si estamos frente a una garantía legal, explícita o implícita.

En ese sentido, debemos considerar que no existe norma alguna que obligue a las Entidades Financieras a cobrar la Comisión de membresía. Es pertinente señalar que el Inciso 11 del artículo 10º del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito¹⁷⁵, hace referencia al estado de cuenta, refiere que una de las características que debe contener este documento es la fecha en la cual será cobrada la membresía, solamente en caso se haya pactado este tipo de comisión, entonces, el referido artículo hace referencia que la comisión por membresía puede como no ser

¹⁷⁵

Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito

Artículo 10º.- Contenido mínimo de los estados de cuenta

El estado de cuenta debe contener como mínimo lo siguiente:

(...)

11. Fecha en la cual se hará el cargo por la renovación de la membresía, el periodo al que corresponde el referido cargo y el monto correspondiente, **en caso se realicen cobros por este concepto.**

cobrada, demostrando que es facultad de la Entidad Financiera proceder con el cobro de dicha comisión.

Es importante recalcar que no existe norma alguna que regule la obligatoriedad de la membresía sino solamente regula la obligación de informar en caso exista el cobro de dicha comisión, por lo que, nos encontraríamos fuera del contexto de garantía legal y procedería la garantía explícita. Entonces, para que se cobre esta comisión y sea válidamente efectuada, debe haber comunicación expresa por parte de la Entidad Financiera hacia el consumidor que no deje duda de que éste último que debe efectuar el pago de dicha comisión. Por otro lado, el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, estipula que el cobro de la comisión deberá ser realizada en la cuota (12)¹⁷⁶, por ello, nos encontramos ante 2 tipos de garantías a aplicar, la primera la garantía explícita respecto al cobro de la comisión por membresía, y la segunda, la garantía legal respecto a la oportunidad en la que se debe efectuar.

1.4.2. SOBRE ENVÍO ADECUADO DE ESTADOS DE CUENTA

Como se sabe los estados de cuenta vienen a ser aquellos documentos que se envía al consumidor con la finalidad de informar acerca de los consumos realizados en el periodo de facturación. Asimismo, el documento debe enviarse en su debida oportunidad y con la información mínima que ordena la ley.

En efecto, la obligatoriedad de remitir los estados de cuenta lo regula el Art. 11º del Reglamento de tarjetas de crédito y débito que señala que el referido documento debe ser enviado al consumidor por lo menos una vez al mes ya sea de manera

¹⁷⁶ Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero
ANEXO N° 1-A CÁLCULO DE LA TCEA PARA OPERACIONES ACTIVAS BAJO EL SISTEMA REVOLVENTE
 (...) Comisiones y gastos aplicables bajo el supuesto de cumplimiento de pago de las cuotas mensuales. En tarjeta de crédito la comisión por renovación anual o membresía deberá ser considerada en la cuota N° 12.

física o virtual. También, el Art. 10º del mismo cuerpo normativo regula el contenido mínimo que debe ser informado, tales como: nombre del titular, número de la tarjeta de crédito, fecha y monto de pago, fecha en la que se cobrará la membresía, lugar y monto donde se realizaron los consumos, entre otras¹⁷⁷. Es oportuno mencionar

177

REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

Artículo 10º.- Contenido mínimo de los estados de cuenta

El estado de cuenta debe contener como mínimo lo siguiente:

1. Nombre del titular o usuario, según lo establecido en el contrato, al que se le asigna una tarjeta de crédito.
2. Número de identificación de la tarjeta de crédito, entendiendo por este como mínimo a los últimos cuatro (4) dígitos de la tarjeta de crédito.
3. Periodo del estado de cuenta y fecha máxima de pago.
4. Monto mínimo de pago, conforme a la Circular de pago mínimo. Se deberá desglosar el monto que será utilizado para el pago del principal, los intereses, comisiones y cualquier otro concepto aplicable, conforme a la referida Circular.
5. Pagos efectuados durante el periodo informado; es decir, antes de la fecha de corte, indicando la fecha en que se realizó el pago y el monto.
6. Deberá indicarse la relación de todos los consumos u otras operaciones, y el establecimiento afiliado en que se realizaron, de ser el caso; así como la fecha y el monto de las operaciones registradas en el periodo informado. En el caso de consumos u otras operaciones en cuotas fijas, se deberá indicar el número de cuotas pactadas.
7. La cuota fija total que corresponda al periodo de facturación; es decir la suma de las cuotas fijas por los consumos u otras operaciones efectuadas que corresponde pagar en el periodo. Asimismo, deberá desglosarse la cuota fija total y cada cuota fija que la compone precisando el monto que corresponde al principal, intereses y las comisiones y gastos, en caso corresponda. En el supuesto de que por razones operativas, debidamente justificadas ante la Superintendencia, no se pueda mostrar el desglose por cada cuota antes indicado, las empresas deberán informar solo la información que corresponde a la cuota fija total del periodo.
8. Saldo adeudado a la fecha de corte.
9. Monto total y monto disponible en la línea de crédito.
10. Tasa de interés compensatorio efectiva anual aplicable a cada consumo u operación bajo modalidad revolvente o cuotas fijas, así como la tasa de interés moratorio efectiva anual o penalidad por incumplimiento aplicable a la fecha del estado de cuenta. Se presentará la información desagregada por cada consumo u operación en aquellos casos en los que la empresa ofrezca tasas diferenciadas.
11. Fecha en la cual se hará el cargo por la renovación de la membresía, el periodo al que corresponde el referido cargo y el monto correspondiente, en caso se realicen cobros por este concepto.
12. La información que se detalla a continuación deberá presentarse en el anverso del estado de cuenta, en forma destacada y fácilmente identificable, con tipo de letra sombreado o resaltado y con un tamaño no menor a tres (3) milímetros de acuerdo con el siguiente texto:
*La información referida a la deuda en dólares americanos se presentará en caso resulte aplicable.
13. La información que se detalla a continuación deberá ser presentada en el estado de cuenta con un tamaño no menor a tres (3) milímetros:
 - “La información referida al cálculo del pago mínimo y sus ejemplos se encuentra a su disposición a través de los siguientes canales _____”.
 - “Si hubiera pactado la posibilidad de: a) disposición de efectivo; b) compras, consumos o pagos por internet a través de una página web distinta a la de la empresa; o, c) consumos u operaciones en el exterior con presencia física de la tarjeta, recuerde que tiene el derecho de solicitar su supresión a través de los siguientes canales _____.”

que la entrega de los estados de cuenta debe realizarse en un plazo no menor a cinco (5) días hábiles previos a su fecha máxima de pago.

Sobre lo anterior, como se puede apreciar, las Entidades Financieras están obligadas a remitir los estados de cuenta de manera indefectible incluso si no existe alguna deuda. Sin embargo, la normativa antes acotada brinda la posibilidad a las entidades que pacten con el consumidor la posibilidad de que no se les remita los estados de cuenta cuando no exista saldo deudor, en ese mismo sentido, la obligatoriedad de enviar cesa en el caso de que hayan transcurrido cuatro (4) meses consecutivos de incumplimiento (mora en la tarjeta), de la misma forma, también puede pactar con el consumidor que el plazo sea menor.

Entonces, como se desarrolló anteriormente, se puede precisar que la garantía que respalda la idoneidad en el envío de los estados de cuenta de las tarjetas de crédito viene a ser la garantía legal, dado que existe una serie de normativas que regulan primeramente la obligatoriedad del envío en su oportunidad y el cumplimiento irrestricto de que estos documentos contengan una información mínima.

1.4.3. SOBRE REPORTES A LAS CENTRALES DE RIESGO

Como se indicó anteriormente, en las centrales de riesgo existe un registro del comportamiento de pago de un determinado consumidor, el monto de las deudas y las Entidades Financieras donde fueron adquiridas las deudas. Asimismo, también se puede ver la clasificación que tiene de acuerdo al monto de la mora y sobre todo el tiempo de la misma.

Sobre lo anterior, debemos tener presente que el “*Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones*”¹⁷⁸ regula la obligatoriedad de las Entidades Financieras a reportar las deudas adquiridas por sus consumidores mediante algún producto activo (crédito personal, tarjeta de crédito, entre otras), en ese sentido, nos encontramos frente a una obligación legal por parte

¹⁷⁸ Aprobado mediante Resolución SBS N° 808-2003

de la Entidad Financiera a reportar periódicamente el estado de sus clientes deudores a la central de riesgo de la SBS. Sin embargo, ¿ello configuraría una garantía (legal) para poder comparar la idoneidad del producto?, ante dicha interrogante podemos referir que si bien es cierto que existe una ley que relaciona a la Entidad Financiera con la central de riesgo de la SBS respecto a una deuda obtenida por un consumidor, esta normativa no regula la obligatoriedad de informar al consumidor sobre los trámites que una Entidad Financiera se ve obligada a realizar ante la SBS.

Sobre lo anterior, se debe precisar que las Entidades Financieras tienen la obligación de periódicamente reportar a las centrales de riesgo la deuda de un consumidor independientemente de que esté o no en mora, configurándose una garantía legal. Sin embargo, no existe normatividad alguna que ordene a las entidades financieras a informar a los consumidores sobre la posibilidad de que sean reportados negativamente ante las centrales de riesgo ante un incumplimiento de pago.

Ante ello, se debe evaluar la garantía explícita, que, como se mencionó anteriormente, viene a ser el compromiso del proveedor a brindar alguna características del producto que ofrece por algún medio (publicidad mediante dípticos, redes sociales, entre otras). Asimismo, uno de los medios pertinentes para informar sobre dicha característica son los contratos, los cuales al señalar que se les procederá a reportar negativamente en caso de mora, nos encontramos frente a una garantía explícita por parte del proveedor. Sin embargo, este reporte debe ir acorde con la mora en la que incurrió un consumidor, por lo que, al existir un reporte indebido ya sea por una deuda mayor a la adquirida o un tiempo de mora mayor a la que se incurrió, se vulneraría la idoneidad la cual, en este caso, estaría resguardada por una garantía implícita toda vez que si bien se señaló que en caso de mora se llegará a reportar negativamente a las centrales de riesgo, se entiende que el reporte deberá ser en proporción a la mora incurrida.

Por consiguiente, estamos frente a una garantía legal, respecto a que todo consumidor sería reportado ante las centrales de riesgo, ante una garantía explícita cuando en el contrato se estipule que se reportará negativamente en caso de mora,

y, frente a una garantía implícita cuando se espera que el reporte negativo esté en concordancia con la mora incurrida.

1.4.4. SOBRE CONSUMOS NO RECONOCIDOS

Como se reiteró en diversas ocasiones durante el desarrollo de la presente tesis, la tarjeta de crédito tiene distintas formas de usarla desde consumos de manera revolvente, en cuotas, disposiciones de efectivo, entre otras. Adicionalmente, es necesario tomar en consideración que la forma de contratar puede ser en presencia física o no de la tarjeta de crédito, sobre esto último puede señalarse la posibilidad de realizar consumos vía internet o por teléfono, bastando con los datos de la tarjeta de crédito para concretar el consumo.

Se debe tener presente que diversos proveedores llaman al teléfono del titular de la tarjeta de crédito con la finalidad de ofrecer sus productos o servicios, si el titular acepta lo ofrecido y brinda los datos de su tarjeta de crédito, le debitan el costo de lo adquirido; caso similar ocurre cuando se realizan consumos por internet, dado que para que ello ocurra basta con los datos de la tarjeta y claves creadas vía internet (Ej. Verified By Visa). Sin embargo, esto no sucede cuando se realizan consumos de manera presencial en un establecimiento afiliado a se realiza retiros mediante cajeros (ATM).

En ese mismo orden de ideas, debemos señalar que en caso de consumos presenciales con la tarjeta de crédito intervienen tres proveedores, el operador de la marca, el establecimiento afiliado y la entidad financiera, en caso de retiros por cajero y consumos vía internet solamente interviene la entidad financiera que emitió la tarjeta de crédito¹⁷⁹, por lo que, debemos definir cuáles son sus responsabilidades y precisar el tipo de garantía que ofrece o debió haber ofrecido cada proveedor.

¹⁷⁹

Según las Resoluciones emitidas por Indecopi entre los años 2013 al 2015.

1.4.4.1. Consumos de manera presencial con la tarjeta de crédito

Al momento de realizar consumos en un establecimiento afiliado a alguna de las marcas (Visa, MasterCard, entre otras) debemos tener en cuenta que existen cuatro (04) partícipes, el primero el titular de la tarjeta de crédito, quien es la persona que se aproxima al local presenta su tarjeta acompañada de su DNI para concretar la adquisición de un bien o servicio; cuando hablamos de “titular de la tarjeta de crédito” nos referimos no solo a aquel consumidor que fue evaluado y a quien la Entidad Financiera le otorgó una línea de crédito, sino también, a la persona que se le entregó una tarjeta de crédito adicional a petición del primer titular a quien se le realizará el cobro de los consumos realizados por esta última tarjeta.

Por otro lado, el segundo partícipe es el establecimiento comercial afiliado, quien tiene en su poder el POS (Point Of Sell = punto de venta) un pequeño aparato que sirve para registrar los datos de la tarjeta de crédito, poner en cuotas el consumo si así lo deseara el consumidor, y para que posteriormente dicho consumo sea abonado a la cuenta del establecimiento menos la comisión cobrada por el operador de la marca (Visa, MasterCard, entre otras).

En esa misma línea, el tercer partícipe es el operador quien es el que se encarga de poner a disposición del mercado un medio de pago mediante tarjetas de crédito, es el que administra una determinada marca internacional en el país, por ejemplo, la marca Visa tiene como empresa operadora a Compañía Peruana de Medios de pago – Visa Net, la marca MasterCard, American Express, Diners, Unión Pay, y empresas privadas (Ripley, CMR, Cencosud, CrediScotia, Financiera Uno), tienen como operadora a la empresa Procesos de Medios de Pago S.A. Entonces, la empresa operadora pone a disposición de las empresas proveedoras (futuros establecimientos afiliados) la posibilidad de ofrecer a sus clientes un medio de pago alternativo al de efectivo, manejando una marca internacional.

Como último partícipe tenemos, a la Entidad Financiera, la misma que otorgó una línea de crédito a su consumidor para que éste, aparte de contar con un crédito

disponible, pueda beneficiarse con las características ofrecidas por la marca internacional.

Es oportuno mencionar, que el Artículo 19º del Reglamento de Tarjetas de Crédito y débito señala que las Entidades Financieras deben de adoptar las medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez de la tarjeta, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso señalados en el referido reglamento, por parte de los operadores o establecimientos afiliados.

En ese sentido, cuando las Entidades Financieras suscriban contratos con los operadores o establecimientos afiliados, deberán asegurarse de incluir como obligaciones de estos, de ser el caso, los siguientes aspectos:

- Contar con procedimientos de aceptación de las operaciones, incluyendo entre otros la verificación de la validez de la tarjeta, la identidad del usuario, y la firma en caso de ser aplicable (en caso de compras de manera presencial).
- No guardar o almacenar en bases de datos manuales o computarizadas la información de la tarjeta, más allá de utilizarla para solicitar la autorización de una operación.
- Cumplir con los requerimientos de seguridad del Reglamento, en lo que les sea aplicable.

En otras palabras, si bien es cierto que el establecimiento afiliado es el que debe realizar las medidas necesarias para la identificación del consumidor al momento de efectuar el cobro mediante el POS, según la norma antes acotada, la responsabilidad en caso de que se realice, en el establecimiento afiliado, un consumo fraudulento, la responsabilidad de ello recaería sobre la Entidad Financiera.

1.4.4.2. Consumos de manera virtual con la tarjeta de crédito

Por otro lado, nos encontramos frente a los consumos realizados de manera virtual que se realizan en una página web de algún proveedor, en este caso debemos tener en cuenta que los partícipes se reducen solamente a la Entidad Financiera y al consumidor, dado que este último consigna los datos que se encuentran en su tarjeta de crédito al momento de realizar la compra y para que ésta se concrete necesita ser validado por la Entidad Financiera, la cual corrobora si tiene o no línea de crédito disponible, ante ello también es aplicable el artículo antes mencionado.

Por todo lo desarrollado, podemos mencionar que la seguridad de los consumos realizados tanto de manera física como virtual recae directamente sobre la Entidad Financiera dado que esta, según el reglamento de tarjetas de crédito y débito, es la que debe responder ante un consumo fraudulento, por lo tanto, nos encontramos frente a una garantía legal.

1.4.4.3. Retiros en cajeros

En el caso de los retiros por cajero debemos tener en cuenta que el hecho de requerirlo mediante el uso de la tarjeta de crédito, aparte de que se impone una tasa de interés más alta en comparación a consumos, existe el cobro de una comisión por disposición de efectivo que si bien es cierto no hay norma que regule el monto de la misma (inexistencia de garantía legal), el Art. 9º de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros¹⁸⁰, refiere que las Entidades Financieras

¹⁸⁰

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros

Artículo 9.- LIBERTAD PARA FIJAR INTERESES, COMISIONES Y TARIFAS.

Las empresas del sistema financiero pueden señalar libremente las tasas de interés, comisiones y gastos para sus operaciones activas y pasivas y servicios. Sin embargo, para el caso de la fijación de las tasas de interés deberán observar los límites que para el efecto señale el Banco Central, excepcionalmente, con arreglo a lo previsto en su Ley Orgánica. La disposición contenida en el primer párrafo del artículo 1243 del Código Civil no alcanza a la actividad de intermediación financiera.

pueden imponer la comisión que prefieran; sin embargo, les obliga que esta información debe ser brindada al consumidor, respecto a ello, el inc. d del Art. 13º del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Usuarios del Sistema Financiero¹⁸¹, señala que en caso de que se desee retirar cualquier cantidad de dinero usando la tarjeta de crédito en un cajero, se debe informar de manera resaltante en la pantalla antes de terminar la operación el monto de la comisión que será cobrada y en caso el retiro se realice en otra institución ajena a la de la tarjeta, se deberá informar la probabilidad de que el banco de origen cobre otra comisión adicional por la operación realizada.

Por otro lado, debemos considerar que los intervinientes en el presente caso serían solamente el consumidor y la Entidad Financiera que otorgó la tarjeta de crédito, independientemente de donde se haya realizado el retiro. Es importante tomar en consideración que una de las discusiones más usuales que sucede en éste tipo de

Las empresas del sistema de seguros determinan libremente las condiciones de las pólizas, sus tarifas y otras comisiones.

Las tasas de interés, comisiones, y demás tarifas que cobren las empresas del sistema financiero y del sistema de seguros, así como las condiciones de las pólizas de seguros, deberán ser puestas en conocimiento del público, de acuerdo con las normas que establezca la Superintendencia.

181

Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Usuarios del Sistema financiero

Aprobada con Resolución S.B.S. N° 8181 – 2012 con fecha de vigencia 01.01.2013

Artículo 13º.- Mecanismos de difusión de información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y productos o servicios

d. Cajeros automáticos.- las empresas emisoras de medios de pago, que a la vez sean titulares u operadoras de cajeros automáticos, deberán asegurarse de que, una vez que sea solicitada una operación de cajero automático por un cliente, se proporcione a éste información en pantalla y con carácter previo a que la operación se realice del valor exacto del cargo aplicable. Dicha información deberá presentarse considerando para tal efecto el siguiente texto:

“Por esta operación pagará un cargo de: _____ soles/ _____ dólares”.

En caso que la empresa titular u operadora del cajero automático sea distinta de la empresa emisora del medio de pago y no sea posible cumplir con lo requerido en el párrafo anterior, se deberá proporcionar al usuario, en pantalla y con carácter previo a que se realice la operación, el valor exacto por su uso, precisando que la empresa emisora del medio de pago podría efectuar cargos adicionales. Dicha información deberá presentarse considerando para tal efecto el siguiente texto:

“El uso de este cajero tiene un cargo de _____ soles / _____ dólares. La operación podría estar sujeta a cargos adicionales en su institución financiera”.

Una vez proporcionada dicha información, el cajero automático ofrecerá al usuario la posibilidad de aprobar o rechazar la operación solicitada.

Si en la pantalla del cajero automático no se incluyen las referidas glosas informativas, no podrá trasladarse cargos por su uso al usuario.

operaciones es la de retiros no reconocidos, donde el consumidor señala que no hizo retiró alguno con su tarjeta de crédito, lo que podría evidenciar un supuesto delito de clonación de tarjetas, antes ello, debemos tener presente que el Art. 17º del Reglamento de Tarjetas de crédito y débito¹⁸² obliga a las Entidades Financieras a contar con un sistema que monitoreo el comportamiento habitual de un consumidor, y en caso de existir alguna operación fuera de ese parámetro normal, realizar las gestiones necesarias para evitar el fraude.

Entonces, según lo desarrollado, los retiros en cajeros realizados con la tarjeta de crédito viene a ser un servicio que, al ser regulado por una normativa sectorial, cuenta con una garantía legal, siendo esta la obligatoriedad de las Entidades Financieras contar con un sistema que imposibilite el retiro fraudulento cuando, primero, se realice utilizando una tarjeta clonada y segundo se restrinja la posibilidad de seguir retirando en caso se efectúe retiros fuera del comportamiento habitual del consumidor.

¹⁸² Reglamento de Tarjetas de crédito y débito
Artículo 17º

1. Contar con sistemas de monitoreo de operaciones, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario.
2. Implementar procedimientos complementarios para gestionar las alertas generadas por el sistema de monitoreo de operaciones.
3. Identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.
4. Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar las pérdidas por fraude.
5. Requerir al usuario la presentación de un documento oficial de identidad, cuando sea aplicable, o utilizar un mecanismo de autenticación de múltiple factor. La Superintendencia podrá establecer, mediante oficio múltiple, montos mínimos a partir de los cuales se exija la presentación de un documento oficial de identidad. 6. En el caso de operaciones de retiro o disposición de efectivo, según corresponda, u otras con finalidad informativa sobre las operaciones realizadas u otra información similar, deberá requerirse la clave secreta del usuario, en cada oportunidad, sin importar el canal utilizado para tal efecto.

CAPÍTULO IV

TUTELA DEL CONSUMIDOR POR INDECOPI

1. INDECOPI IDONEIDAD

En el presente capítulo desarrollaremos diversos casos resueltos por Indecopi en sus distintas instancias, con la finalidad de demostrar el criterio que utilizan al momento de resolver teniendo en consideración los aspectos anteriormente desarrollados a efectos de evidenciar el cumplimiento de las garantías otorgadas por parte de las Entidades Financieras respecto a la idoneidad de las tarjetas de crédito.

1.1. IDONEIDAD SOBRE EL COBRO DE MEMBRESÍA

A fin de evaluar el tipo de idoneidad que debe tener una tarjeta de crédito respecto al cobro de membresía y el criterio de los órganos resolutivos de Indecopi para solucionar estos conflictos, se realizará el análisis de distintos casos, como es la denuncia del señor Joel García Córdova¹⁸³ (en adelante, señor García) quien denunció al Banco GNB del Perú (en adelante, GNB) ante el Órgano de Procedimientos Sumarísimos de Indecopi (en adelante, ORPS) señalando que GNB le cargó a su tarjeta de crédito la suma de US\$ 25.00 por concepto de membresía. Sin embargo, el señor García consideró que al no haber usado la tarjeta de crédito no correspondía que se le realice dicho cobro razón por la cual no hizo pago alguno. Debido a la falta de pago, se le hicieron cobros por mantenimiento y comisiones por 6 meses consecutivos, ascendiendo la deuda a S/ 110.00 y US\$ 46.00, lo que configuraría una presunta infracción de los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código.

Ante la denuncia presentada, GNB en sus descargos señaló que el señor García tenía pleno conocimiento de los cobros que se le iba a realizar, toda vez que los

¹⁸³

EXPEDIENTE No 164-2013/PS2

misimos se encontraban establecidos en el contrato de afiliación a la tarjeta de crédito y en la hoja de resumen la cual fueron entregadas al momento de la afiliación a la tarjeta de crédito.

De igual forma señaló que por un tema comercial se procedió a condonar la deuda del señor García antes de la fecha de interposición de la denuncia, lo cual generaría falta de legitimidad para obrar por parte del denunciante.

Por su lado, el señor García precisó que ni el contrato ni la hoja de resumen autorizan el cobro de la comisión por membresía. Asimismo, indicó que GNB al realizar el pago de las comisiones sobradas estaría reconociendo tácitamente su infracción, dejando entrever que para que el cobro de membresía sea procedente el consumidor debió haber dado su consentimiento expreso.

Según la primera instancia, la ORPS declaró infundada la denuncia señalando que el cobro por membresía sí se le fue informado en su oportunidad y que el cobro de las demás comisiones se realizaron correctamente en mérito a la deuda que se mantenía.

Sin embargo, el señor García no conforme con el pronunciamiento apeló la resolución señalando que la membresía anual es un cobro por “*renovación*” entendida ésta como la continuación del contrato de afiliación de la tarjeta de crédito de manera unilateral por parte de GNB, lo cual sería una gestión abusiva toda vez que para que se renueve el contrato debió habersele comunicado al señor García antes de que se efectúe y debió haberse celebrado un nuevo contrato por dicha renovación.

Respecto a las cuestiones previas, sobre la improcedencia de la denuncia por falta de legitimidad para obrar, se debe precisar que GNB señaló que al haber condonado la deuda de S/ 110.00 y US\$ 46.00 antes de la fecha de la interposición de la denuncia existiría falta de legitimidad para obrar por parte del señor García.

La Comisión de Protección y Defensa del Consumidor (en adelante, La Comisión) precisó que para que exista falta de legitimidad del Señor García GNB debió haber satisfecho todas las expectativas amparables del consumidor, es decir, todas las medidas correctivas reparadoras que la autoridad administrativa de protección al

consumidor podría ordenar a favor del denunciante ya deben haber sido adoptadas oportunamente por el proveedor, y con anterioridad a la fecha de la denuncia.

No basta, por tanto, que el proveedor acredite que reparó el producto, cambió el producto o devolvió el dinero, sino que, además, debe acreditar haber pagado al consumidor los gastos incurridos por este para mitigar las consecuencias derivadas de haber adquirido un producto defectuoso.

En ese sentido, la Comisión revisó todos los estados de cuenta presentados como medios probatorios, donde efectivamente GNB pagó las comisiones cobradas por las sumas de S/ 110.00 y US\$ 46.00. Sin embargo, no basta que el proveedor acredite que devolvió al consumidor el monto indebidamente cobrado, o que registró en la central de riesgos que la deuda imputada al consumidor en realidad nunca existió, sino que debe acreditar haber pagado al consumidor todos los gastos en los que este incurrió debido al actuar negligente del proveedor.

En ese entender, si bien es cierto que GNB canceló las deudas de S/ 110.00 y US\$ 46.00 se evidencia que en el último estado de cuenta (emitido posteriormente a la fecha de interposición de la denuncia), figura el cobro de una penalidad por pago extemporáneo por S/. 40,00 y US\$ 15,00 y comisión por envío de estado de cuenta por S/. 12,00, sin que el señor García haya realizado consumo alguno, por ende, dichos cobros son considerados como comisiones generadas por la falta de pago de la membresía, el cual es materia de la denuncia, por lo que, el requerimiento de falta de legitimidad para obrar por parte de GNB resulta improcedente.

Finalmente, la Comisión tras revisar los medios probatorios apreció, primero, que no existe documento alguno que refiera que el cobro de la membresía esté necesariamente sujeto al consumo o uso de la tarjeta de crédito lo cual desvirtuaría el argumento del señor García, segundo, a lo referido por el señor García respecto a que debió suscribirse un nuevo contrato para la renovación, se le aclaró que la continuidad del uso de la tarjeta no es una renovación contractual, donde sí cabría la suscripción de un nuevo documento, sino que se trata de una renovación de membresía, comisión que se cobra a efectos de continuar con los beneficios de la

tarjeta, por ende, la comisión confirmó la decisión de la ORPS declarando infundada la denuncia.

Otro caso similar es el del señor Enrique Rafael Rivas Quiroz Del Valle¹⁸⁴ (en adelante, señor Rivas) quien denunció a Citibank Del Perú S.A. (en adelante, Citibank) ante ORPS señalando que Citibank le cobró por concepto de membresía, el cual fue pagado por el señor Rivas quien a su vez solicita la devolución del referido pago por no haber sido estipulado en el contrato, lo que configuraría una presunta infracción de los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código.

En los descargos de Citibank, señaló que en el contrato firmado por el señor Rivas se estableció que la renovación anual se cobraría una vez al año, teniendo como requisito que el contrato se encuentre vigente y que haya transcurrido un año desde la celebración del mismo; asimismo, el cargo de la membresía se cobró por el servicio brindado en el año transcurrido, y en el caso del señor Rivas, se mencionó que el primer cobro de membresía fue exonerado y el segundo no, razón por la cual, requirió la cancelación de la tarjeta de crédito.

Por su parte, el señor Rivas señaló que el denunciado afirmó que el concepto de membresía correspondía a un servicio brindado en el año transcurrido, lo cual quedó estipulado en el contrato que firmó; sin embargo, de la cláusula correspondiente a la renovación anual no se puede inferir que el cobro esté relacionado a un servicio que fue prestado. Además, manifestó que estaba informado sobre el cobro de la membresía, pero consideraba que era un derecho del usuario de no aceptar y cancelar el servicio en caso se insistiera en el cobro.

En el análisis realizado por la ORPS tomó en consideración la cláusula 19 del contrato de afiliación de la tarjeta de crédito, la cual señala que está sujeta a renovación anual, siempre y cuando, el contrato se encontrara vigente y hubiera transcurrido un año desde la activación de la tarjeta. La ORPS manifestó que el cobro de la membresía obedecía a un servicio previamente prestado por la Entidad Financiera, es decir, que se presta el servicio y luego se paga la comisión de

¹⁸⁴

EXPEDIENTE N° 1804-2013/PS2

membresía, por lo que, a la fecha en que el señor Rivas comunicó su desacuerdo por el cobro de la comisión e hizo referencia a la cancelación de la tarjeta y el pago de la deuda (incluido el cargo por Renovación Anual) solo habían transcurrido seis días desde que la comisión fue cargada en el estado de cuenta. Es decir, al tiempo de la gestión pretendida por el interesado, los servicios comprendidos bajo el concepto de Renovación Anual no fueron prestados por un tiempo razonable que justificara la exigencia de cobro cuando se solicitó la cancelación.

En efecto, la ORPS consideró que al haber pasado solamente 6 días desde el cobro de la membresía hasta la solicitud de cancelación de la tarjeta de crédito, no sería factible el cobro de membresía por que no resultaba razonable que el consumidor pague un beneficio solamente por 6 días cuando le correspondía un año completo, ante ello, resolvió declarar fundada la denuncia.

Ante dicho pronunciamiento, Citibank apeló la resolución argumentando que el cobro de membresía corresponde a un servicio efectivamente prestado; además, cuando se generó el cobro por concepto de membresía, la cuenta de tarjeta de crédito del señor Rivas se encontraba activa, cumpliendo con lo establecido en el contrato de afiliación.

Ante ello, la Comisión, en segunda instancia, señaló que la membresía no refiere que el cobro se realiza por el año transcurrido, sino que únicamente se indica la fecha en que se realizará el cobro de dicha comisión. Asimismo, debe entenderse que el cobro se constituye por la renovación del plazo anual de vigencia de la tarjeta y no por el periodo transcurrido. Entonces para la Comisión, la membresía no es aquella que se cobra por el servicio prestado por la Entidad Financiera por el manejo de la marca, sino, se limita solamente a señalar el plazo en la que se deberá cobrar, siendo este anualmente, independientemente si posteriormente se realiza o no el uso de la tarjeta de crédito. Por ende, la Comisión difirió con el pronunciamiento de la ORPS y resolvió revocando la resolución emitida y declarándola infundada, dejando sin efecto la multa impuesta.

Es oportuno mencionar, que como se puede apreciar en estos dos primeros casos, salen a la luz diversas inconsistencias en los criterios resolutivos por parte de

Indecopi, por un lado tenemos la ORPS que señala que la comisión de membresía debe ser cobrada cuando se realiza el servicio pasando un año y si este no transcurriera sería injustificable la cobranza de dicha comisión, contradiciendo lo que estipula en el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero¹⁸⁵, que regula que la comisión de membresía deberá ser cobrada en la cuota 12, independientemente si se ha usado o no la tarjeta de crédito.

Por otro lado, tenemos el primer caso desarrollado, en la que se declaró infundada la denuncia en las dos instancias de Indecopi, manifestando que el consumidor no puede señalar que no es posible que se le realice el cobro de membresía cuando ello fue informado previamente por la Entidad Financiera, independientemente si la denomina “membresía” o “renovación” dado que ambos son dos nombres distintos bajo una mismo concepto, lo cual se denomina indistintamente, por lo que, si es informado al consumidor previamente al cobro, el criterio uniforme que se debería tener es declarar siempre infundada la denuncia.

Sobre lo anterior, mencionamos el caso de la señora Paola Lucía Villanueva Pamo (en adelante, la señora Villanueva) denunció a Banco Falabella Perú S.A. (en adelante, Falabella) ante el ORPS de Arequipa, argumento que se le realizó el cobro por membresía pese a que no estuvo contractualmente estipulado ni informado posteriormente, lo que configuraría una presunta infracción de los artículos 1º numeral 1.1. Literal b) y 2º.1 del Código, tipificación distinta al tratarse de un mismo caso. Ante ello, la ORPS revisó lo actuados evidenciando que efectivamente Falabella había realizado el cobro por membresía y nunca se le fue informado previamente a la señora Villanueva, por lo que, correspondió resolver

¹⁸⁵ Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero

ANEXO N° 1–A CÁLCULO DE LA TCEA PARA OPERACIONES ACTIVAS BAJO EL SISTEMA REVOLVENTE

(...)

Comisiones y gastos aplicables bajo el supuesto de cumplimiento de pago de las cuotas mensuales. En tarjeta de crédito la comisión por renovación anual o membresía deberá ser considerada en la cuota N° 12.

declarando fundada la denuncia precisando como medida correctiva extornar dicha comisión.

Luego, Falabella apeló la resolución emitida por el ORPS de Arequipa. Sin embargo, la Comisión de Arequipa confirmó la resolución señalado que no existe medio probatorio idóneo que acredite que se le informó a la señora Villanueva sobre el cobro de la membresía, sin que se señale fundamento legal que justifique su pronunciamiento, ente lo cual, Falabella interpone recurso de revisión a lo que la Sala de Protección y defensa del consumidor (en adelante, la Sala) declara procedente el recurso al corroborar que la Comisión de Arequipa no cumplió con el principio de legalidad.

Sin embargo, la Comisión de Arequipa volvió a emitir un pronunciamiento señalando el argumento legal y ratificando el primer pronunciamiento, en otras palabras, resolvió declarando fundada la denuncia y poniendo dentro de sus argumentos fundamentos legales a fin de ir acorde al principio de legalidad.

Ante dicho pronunciamiento, Falabella volvió a interponer recurso de revisión manifestando que existió una vulneración de los principios del debido procedimiento y verdad material, pues la Comisión de Arequipa lo halló responsable por no informar a la señora Villanueva sobre el cobro de la membresía de su tarjeta de crédito, pese a que adjuntó al expediente el cargo de entrega a la denunciante del nuevo tarifario aplicable para el año correspondiente, el cual no fue tomado en cuenta.

La Sala por su parte señaló primeramente que el recurso de revisión no se pronuncia sobre los medios de prueba sino solamente sobre cuestiones de puro derecho, por lo que, no es amparable el argumento de Falabella respecto a pretensión en que la Sala vuelva a valorar un medio probatorio, a su vez expreso que en el recurso interpuesto no se evidencia sustento alguno que demuestre un

error de derecho incidental¹⁸⁶, por lo que, correspondió declarar improcedente el recurso de revisión planteado por Falabella.

Es importante toma en consideración que al momento de admitir la denuncia, la resolución señaló que se estaría vulnerando los artículos 1º numeral 1.1. Literal b) y 2º.1 del Código, los cuales hacen referencia solamente a la información y no a la idoneidad existiendo por este lado otra inconsistencia al momento de admitir las denuncias.

Siguiendo la misma línea de análisis, podemos mencionar el caso del señor Wilmer Pascual Vega¹⁸⁷ (en adelante, el señor Pascual) quien denunció a BBVA Banco Continental S.A (en adelante, BBVA) ante el Comisión, argumento que se le había realizado el cobro por membresía en el mes de agosto 2014 y que no se le informó en su debida oportunidad, lo que configuraría una presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código. Sin embargo, en su misma denuncia señaló que en el mes de diciembre de 2014 se le habría exonerado del cobro por membresía.

En los descargos del BBVA señaló que se le informó oportunamente al señor Pascual de su deuda vencida a través de los estados de cuenta remitidos a su correo electrónico, los cuales fueron presentados por el propio consumidor en su denuncia, ante dicho medio probatorio, la Comisión decidió declarar infundada la denuncia justamente por este argumento.

En consecuencia a la resolución, el señor Pascual apeló argumentando que nunca le llegaron los estados de cuenta en físico a su domicilio y que los documentos aportados a su denuncia fueron adquiridos por la solicitud del denunciante al BBVA.

¹⁸⁶ Así, en vía de revisión está descartada la evaluación de circunstancias puramente fácticas pues la Sala hace suyo el razonamiento de la Comisión sobre las cuestiones de hecho dilucidadas en el procedimiento, centrando su análisis exclusivamente en la calificación jurídica de estas por parte de la segunda instancia administrativa, verificando si la Comisión dejó de aplicar la norma o el precedente pertinente (inaplicación o inobservancia), aplicó la norma impertinente (aplicación indebida) o, pese a aplicar la norma pertinente, le dio una interpretación inexacta (interpretación errónea).

¹⁸⁷ EXPEDIENTE N° 558-2015/CC1

La Sala tomó en consideración que a efectos de determinar la responsabilidad del Banco en el presente extremo, era necesario determinar dos (2) hechos, primero, la forma en que el señor Pascual y el BBVA pactaron el envío de los estados de cuenta correspondientes a la tarjeta de crédito, y segundo, si estos fueron efectivamente remitidos al consumidor.

Sobre el primer hecho, la Sala tomó en consideración los argumentos del BBVA donde manifestaron reiteradas veces que los estados de cuenta fueron remitidos al correo electrónico, lo cual fue contrastado con los argumentos del señor Pascual donde señala expresamente que *“El 13 de diciembre de 2014, me percaté de manera fortuita a través de mi correo electrónico (...)”*; entonces, si bien en su apelación ha señalado que no recibió estado de cuenta físicos en su domicilio, lo cierto es que no ha acreditado que pactó con el BBVA dicha modalidad de entrega de sus facturaciones, siendo incluso que de los estados de cuenta aportados al procedimiento no se desprende que el denunciado hubiera cargado a la cuenta del señor Pascual algún monto por concepto de remisión de estados de cuenta, hecho que sumado a los mencionados precedentemente permitieron inferir a la Sala que el consumidor recibía los estados de cuenta de manera virtual, es decir que estos eran remitidos a su correo electrónico, afirmación invocada por el BBVA que incluso no ha sido rechazada por el usuario durante la tramitación de la denuncia.

Ante dicha evaluación, la Sala consideró confirmar la resolución que declaró infundada la denuncia en dicho extremo, al no haberse acreditado que el BBVA comunicó de manera tardía al señor Pascual que mantenía una deuda por concepto de membresía.

Caso similar sucedió con el señor Pablo Castillo Yovera, Pamo (en adelante, el señor Castillo)¹⁸⁸ quien denunció a Falabella ante el ORPS, señalando que se le habría cobrado una comisión por membresía pese a que dicho concepto no se le fue cobrado anteriormente, lo que configuraría una presunta infracción a los artículos 1º literal c), 18º y 19º del Código.

¹⁸⁸

El Banco Falabella por su parte presentó sus descargos señalando que según la cláusula N° 7 del contrato que suscribió con el señor Castillo, éste tenía pleno conocimiento que su tarjeta se encontraba afecta al cobro de comisiones vigentes a la fecha del cargo. Asimismo, la falta de envío de los estados de cuenta no lo exime de responsabilidad de cumplir con sus obligaciones.

Ante los fundamentos de Falabella, la Comisión consideró que no bastaba con que suscriba el contrato con la cláusula de comisión de membresía, sino que debió haber mantenido información continua sobre dicho concepto mediante los estados de cuenta, algo que durante el procedimiento no se verificó, por lo que, correspondió declarar fundada la denuncia.

Sin embargo, no contentos con el pronunciamiento, Falabella apeló la resolución señalando que la membresía fue informado al consumidor mediante el estado de cuenta, el mismo que fue enviado al domicilio del señor Castillo, tal como consta en el cargo de recepción que corre en autos. Asimismo, señaló que también se le remitió con anticipación los nuevos conceptos por cobro de membresía, según se puede corroborar en el cargo lo cual adjuntaron en copia como medio probatorio, tómese en cuenta que el documento adjuntado ya se encontraba en el expediente y que solo estaban adjuntado una copia en su apelación.

La Comisión precisó que en dicha instancia no es un hecho discutido si el Banco Falabella notificó el cambio de las condiciones en el cobro de la membresía, sino el hecho de si el denunciado remitió al denunciante el estado de cuenta en el cual se le cargó por dicho concepto, tómese en consideración que el hecho medular y discutido es el cargo que se hizo y que se debería verse plasmado en los estados de cuenta.

Es así, que se verificó el cargo de entrega de los estados de cuenta en el mes que se realizó el cobro, donde se pudo corroborar que la dirección consignada en el cargo es la misma que la fue estipulada por el señor Castillo en el contrato de afiliación de la tarjeta de crédito; al respecto, la Comisión indicó que con referencia a la recepción de documento, tales como estados de cuenta, no existe norma legal que señale que la entrega de los mismos sea a través de una sola modalidad (por

ejemplo, que se recepcione de forma presencial, como el titular o un tercero) en tanto que existen diversas modalidades (buzo, casilla, vía electrónica, entre otras.) por las cuales se pueden recepcionar dichos documentos. En ese sentido, ante las características del inmueble consignadas en el cargo analizado, la Comisión consideró que existen suficientes elementos que generan certeza que fue entregado. Por lo que, correspondió revocar la primera resolución emitida reformando y declarándola infundada.

Es importante tomar en consideración que respecto al cobro de la membresía los consumidores consideran que no es idóneo la tarjeta cuando existe esta comisión sin que haya información previa a la misma, enmarcándose dentro del artículo 18° que habla de idoneidad y el artículo 19° que refiere a la obligación por parte del proveedor a responder frente a la idoneidad de los productos que ponen en el mercado. Sin embargo, hay resoluciones donde admiten a trámite mismos hechos pero tipificándolas con otro tipo de infracciones.

En efecto, podemos mencionar el caso de Juana Narvaez Galdos (en adelante, la señora Narvaez)¹⁸⁹ quien denunció a Falabella ante la Comisión de Arequipa, señalando que se le habría cobrado una comisión por membresía pese a que dicho concepto no fue contratado, lo que, para criterio de la Comisión de Arequipa, configuraría una presunta infracción a los artículos 56.1 literal b) del Código¹⁹⁰.

Falabella en sus descargo señaló que en el contrato de tarjeta de crédito se estableció que en caso hubiera una variación en el cobro de comisiones estas podían ser comunicadas a los consumidores mediante los canales establecidos por las leyes aplicables; por lo que, se utilizó los canales de información establecidos mediante los artículos 5° y 8° de la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de

¹⁸⁹

EXPEDIENTE 150-2013/CPC-INDECOPI-AQP

¹⁹⁰

LEY Nº 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR. Artículo 56. Métodos comerciales coercitivos.

56.1 De manera enunciativa y no limitativa, el derecho de todo consumidor a la protección contra los métodos comerciales coercitivos implica que los proveedores no pueden:

(...)

b. Obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente. En ningún caso puede interpretarse el silencio del consumidor como aceptación de dichas prestaciones o pagos, salvo que lo haya autorizado previamente de manera expresa.

Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros y el artículo 10° de la Resolución 1765-2005, Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero (vigente hasta 31.12.2012), a efectos de que la señora Narvaez tome conocimiento respecto del cobro de membresía de la Tarjeta de Crédito que le otorgó.

La Comisión consideró que habría quedado acreditado que el denunciado exigió el pago de comisión por membresía a la denunciante, pese a que la misma no fue pactada ni comunicada debidamente a la denunciante de su modificación, por lo que, habría infringido lo estipulado en el artículo 56°.1 literal b) del Código.

Ante dicho pronunciamiento, Falabella apeló señalando que publicó en su página web el tarifario vigente a partir del 20 de enero de 2013 (fecha anterior a la interposición de la denuncia 26.08.2013), en el cual se indicaba el precio por el cobro de membresía; Asimismo, la Comisión no valoró adecuadamente: el cargo de notificación de la comunicación en la cual avisó a la señora Narvaez sobre el cobro de membresía; y, el Informe realizado por la empresa de Courier Apoyo Total, los cuales acreditaban que la señora Narvaez tenía conocimiento de la modificación respecto de la comisión de membresía.

Tómese en consideración que Falabella no observó el tipo de tipificación que se realizó sobre los hechos ocurridos, los cuales son idénticos a los casos que se desarrollaron anteriormente y que tuvieron una calificación distinta enmarcándolos dentro del concepto de idoneidad.

En ese sentido, la Comisión de Arequipa indicó que los hechos acaecidos que generaron la denuncia, se encontraría tipificado con el Art. 56°.1 literal b) del Código, sobre el particular se debe tener presente que el artículo 56° del Código establece la protección al consumidor respecto de la imposición de métodos comerciales coercitivos, entendidos como aquellos que tienen como objetivo forzar al consumidor, existiendo o no una relación contractual, a asumir obligaciones o cargas no pactadas ni autorizadas, entendiendo que en uso de su autonomía privada, el consumidor tiene el derecho a definir y aceptar las relaciones de

consumo que considere convenientes para sus intereses, sin que medie coacción alguna por parte del proveedor.

En particular, el literal b) del artículo 56°.1 del Código establece que los proveedores no pueden obligar al consumidor a asumir prestaciones que no ha pactado o a efectuar pagos por productos o servicios que no han sido requeridos previamente.

La Sala revisó el contrato de afiliación de la tarjeta de crédito donde se mencionó lo siguiente:

“OCTAVO: Comisiones y Gastos

EL BANCO podrá cobrar a EL CLIENTE comisiones por la emisión o renovación de La Tarjeta y por mantenimiento de la Cuenta Tarjeta, así como otras comisiones y gastos señalados en la Hoja Resumen o que se establezcan en el futuro, en los montos que determine y comunique previamente a EL CLIENTE (...) El CLIENTE reconoce que las comisiones y gastos pueden ser modificados y que, en consecuencia, las comisiones y gastos aplicables son lo que EL BANCO tenga en vigencia en la oportunidad de cada cargo, estas modificaciones, en tanto no constituyan un beneficio a EL CLIENTE, se le comunicarán con una anticipación no menor a 15 días calendario, indicando la fecha a partir de la cual la modificación entrará en vigencia. De no estar conforme con tales modificaciones, EL CLIENTE deberá manifestar por escrito, resolviéndose automáticamente el contrato, previo pago de todo lo adeudado. La continuación en el uso de tarjeta cuando haya manifestado su disconformidad significará su total aceptación (...)

VIGÉSIMO TERCERO: Disposiciones varias

(...) 7. Para efectuar las comunicaciones a las que hace referencia el presente contrato, EL BANCO podrá, de acuerdo a la naturaleza de la información, utilizar los medios autorizados por ley que permitan a EL CLIENTE tomar conocimiento en forma debida y fehaciente de dicha información. En ese sentido, deberá usarse primordialmente anotaciones en el estado de cuenta y/o avisos escritos dirigidos al domicilio señalado por EL CLIENTE. Alternativamente y con autorización

de EL CLIENTE, EL BANCO podrá usar otros medios permitidos por ley (...) (...) VIGÉSIMO CUARTO: Modificaciones al contrato EL BANCO se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones establecidas en el presente documento. Asimismo, EL BANCO podrá modificar las tasas de interés, comisiones y/o gastos señalados en el presente contrato. Cualquier modificación será informada a EL CLIENTE con la anticipación que disponen las normas sobre la materia. En estos casos y tomando en consideración la naturaleza de la información que se comunica, se utilizarán los medios más idóneos de entre los señalados en el numeral 7 de la cláusula vigésimo tercera del presente contrato, indicándose en dicha comunicación la fecha de entrada en vigencia de la modificación, así como la facultad de EL CLIENTE de resolver el presente contrato en caso de no aceptar las modificaciones informadas por EL BANCO. (...)”

Ante dicho medio probatorio, la Sala señaló que Falabella podía realizar la modificación de las comisiones a cobrar, siendo que en el caso en particular, éste debía informar mediante estados de cuenta y/o medios de comunicación escritos dicha modificación. Asimismo, el Banco podía utilizar otros medios de comunicación siempre que el consumidor autorizara los mismos. Entonces, no obra en el expediente medio probatorio alguno que acredite que la señora Narvaez autorizara a que el Banco le informe mediante otras vías respecto a las modificaciones contractuales que se podían establecer; por lo que, la referida Comisión consideró que Falabella debió probar que informó sobre el cobro de la membresía mediante anotaciones en el estado de cuenta y/o avisos escritos dirigidos al domicilio señalado por la señora Narvaez.

Asimismo, del expediente se desprende que el cargo de recepción de la información respecto al cambio de tarifario fue recibido por otra persona ajena al titular, también del informe remitido por la Courier se limita a señalar que se dirigió la notificación al titular no generando convicción de que ello fuese así, por lo que, correspondió confirmar la resolución de primera instancia, al corroborarse que no se cumplió con

informar el cobro de la comisión de membresía como fue estipulado contractualmente.

En relación con el último caso citado, podemos mencionar otro caso, como es la denuncia de Ericka Tatiana Agurto Zapata (en adelante, la señora Agurto)¹⁹¹ quien denunció al Banco Financiero ante el ORPS de Piura, señalando que se le habría cobrado una comisión por membresía respecto a una tarjeta que nunca la solicitó, lo que configuraría, según el criterio de la ORPS Piura, una presunta infracción al artículo 56º numeral 1 literal b) del Código.

Por su parte, el Banco Financiero señaló que la señora Agurto sí solicitó la tarjeta en julio de 2014, firmando el cargo de recepción y activación como se apreció en el documento remitido como medio de prueba. Pese a ello la ORPS Piura resolvió declarando fundada la denuncia en tanto quedó acreditado que el Banco Financiero emitió una tarjeta de crédito sin su autorización, emitiéndole además un estado de cuenta requiriéndole el pago de S/. 41.75 por concepto de membresía y envío de estado de cuenta.

El Banco Financiero apeló la resolución argumentando que el cobro de membresía fue válido conforme a la cláusula quinta del contrato de tarjeta de crédito suscrito por la señora Agurto. Asimismo, señaló que al declararse fundada la denuncia se ha vulnerado el principio de licitud. Sobre el particular se debe tomar en consideración que la primera resolución emitida no obedece a que si se cumplió o no las cláusulas establecidas en el contrato, sino, que el mismo jamás fue suscrito por la señora Agurto, por lo que no existiría justificación alguna para la emisión de la tarjeta de crédito que posteriormente cobro la comisión de membresía.

Sin embargo, la señora Agurto absuelve la apelación argumentando que la renovación no ha sido pactada para que opere automáticamente o por el silencio del consumidor, dejando entrever que sí se llegó a contratar la tarjeta de crédito mediante un contrato pero que este no cumplió con los extremos suscritos.

¹⁹¹

EXPEDIENTE N° ORPS N° 533-2014/PS-INDECOPI-PIU

Ante ello la Comisión de Piura, recién verificó la existencia en autos del contrato de afiliación, en el que se detalla que efectivamente sí se llegó a celebrar un contrato de afiliación a la tarjeta de crédito, mencionando además que en virtud al Reglamento de tarjetas de crédito (vigente a la fecha de la suscripción del contrato) podrá prorrogarse al vencimiento según lo regulado, es decir, pasando los 5 años, en ese entender, es preciso mencionar que la renovación fue realizada en un plazo menor al estipulado.

Asimismo, la Comisión precisó que la señora Agurto sí llegó a suscribir el contrato de la tarjeta de crédito, a su vez, considera que, de acuerdo al tenor del contrato suscrito, si bien se ha pactado la posibilidad de una renovación automática del contrato y del plástico, sin embargo, tal posibilidad no ha sido expresamente aceptada por la señora Agurto, en la medida que, tal como señala el artículo 56.1 b) del Código, se requiere aceptación expresa por parte de los consumidores de los productos o servicios contratados, no pudiéndose interpretar el silencio como aceptación.

Ahora bien, es necesario tomar en consideración que durante el procedimiento, la señora Agurto presentó una carta remitida por el Banco Financiero donde se le adjuntó una nueva tarjeta de crédito (tarjeta cuestionada) a su vez se le indicó que ésta se activaría en 48 horas. Por otro lado, está el Banco que no presentó ningún medio probatorio que acredite que la nueva tarjeta de crédito haya sido solicitada previamente por la señora Agurto. En ese sentido, la denunciante si bien contrató una tarjeta de crédito anteriormente, no suscribió documento alguno que evidencie su aceptación a la nueva tarjeta enviada por el Banco Financiero, quedando acreditado que la tarjeta cuestionada fue enviada sin autorización.

También, la Comisión se pronunció respecto al principio de licitud invocado por el Banco, donde corresponde señalar que el numeral noveno del artículo 230 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, señala que, de acuerdo al principio de Presunción de Licitud, las entidades deben presumir que los

administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario¹⁹².

Sobre dicho principio la Comisión precisó correctamente que éste no se podía aplicar cuando existe la intervención de un tercero en el proceso, es decir, un procedimiento administrativo trilateral¹⁹³, toda vez que, al presumir la veracidad de alguna de las partes, daría lugar a que no se presuma la veracidad de los argumentos de la otra. Ello no sólo implicaría afectar arbitrariamente los derechos que la otra parte defiende en el procedimiento, sino, paradójicamente, terminaría produciéndole, a esa otra parte, el supuesto agravio que el denunciado alega se ha producido en su contra. En este contexto, resulta imposible aplicar la norma sin violarla al mismo tiempo, por lo que se debe concluir que no es aplicable a estos supuestos.

Ante los sustentos esgrimidos, la Comisión consideró confirmar la resolución de primera instancia y declarar fundada la denuncia presentada por la señora Agurto por infracción al artículo 56.1 inciso b) del Código, en tanto quedó acreditado que el Banco Financiero emitió una tarjeta de crédito sin la autorización expresa de la denunciante.

Como se puede apreciar en este último caso desarrollado, la señora Agurto no espero recibir una tarjeta de crédito sin su autorización toda vez que ello no se le fue informado, encuadrándose dicho acto dentro de la infracción al deber de idoneidad. Sin embargo, la ORPS de Piura decidió tipificarlo como Métodos Comerciales Coercitivos, demostrando que ante una misma infracción, mientras que en las ORPS y Comisiones de Lima lo tipificarían como una infracción al deber

¹⁹²

LEY N° 27444 LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

CAPÍTULO II

Procedimiento Sancionador

Subcapítulo I

De la Potestad Sancionadora

Artículo 230. Principios de la potestad sancionadora administrativa

(...)

9. Presunción de licitud. Las entidades deben presumir que los administrados han actuado apegados a sus deberes mientras no cuenten con evidencia en contrario.

¹⁹³

El procedimiento trilateral es el procedimiento administrativo triangular, cuasi-jurisdiccional, o contencioso, desarrollado en el ámbito de la Administración Pública dirigido a decidir un conflicto de intereses suscitado con motivo de la actuación pública o en asuntos de interés público y en donde la autoridad ejerce el rol de instructor y decisor de la causa.

de idoneidad, en las ORPS de Provincias ese mismo acto estaría encuadrado dentro de lo que se entendería como método comercial coercitivo.

1.2. IDONEIDAD SOBRE EL ENVÍO ADECUADO DE LOS ESTADOS DE CUENTA

A fin de evaluar el tipo de idoneidad que debe tener una tarjeta de crédito respecto al envío adecuado de los estados de cuenta y el criterio de los órganos resolutivos de Indecopi para resolver estos conflictos, se realizará el análisis de distintos casos, como es la denuncia de la señora Rosa Herminia Chamba Dumas¹⁹⁴ (en adelante, la señora Chamba), quien denunció a Banco Internacional del Perú S.A.A (en adelante, Interbank) ante la Comisión señalando que Interbank no le remitió los estados de cuenta a pesar que tenía deuda, por su parte, Interbank señaló que sí habría enviado al domicilio consignado en el contrato de afiliación.

Sin embargo, la Comisión señaló que Interbank, no habría remitido los estados de cuenta correspondientes a la tarjeta de crédito de la denunciante en los periodos de facturación de noviembre de 2011; abril, mayo, junio y julio de 2012; y, enero y marzo de 2013; en tanto las características de los inmuebles descritas en los cargos de entrega no coincidían con las de los otros estados de cuenta; y, no se adjuntó el cargo de entrega del periodo de marzo de 2012.

Ante ello, y con una obvia insatisfacción por lo resuelto, Interbank apeló la resolución de primera instancia argumentando que no existe dispositivo legal alguno que regulara el procedimiento de envío de estados de cuenta, por lo que, el proveedor debía cumplir con remitirlos en el domicilio contractual, siendo que constituía un exceso por parte de la Comisión el restar valor probatorio a los cargos de entrega correspondientes a los periodos de facturación de noviembre de 2011; marzo, abril, mayo, junio y julio de 2012; y, enero y marzo de 2013; ello, toda vez que la autoridad administrativa no fundamentó el motivo por el cual dichos cargos

¹⁹⁴

no le generaban convicción respecto a su correcta entrega. Asimismo, señaló que la Comisión vulneró los principios de presunción de veracidad y verdad material al señalar que los cargos de entrega que se adjuntaron a sus descargos no le generaban convicción, más aun tomando en consideración que la señora Chamba no negó la veracidad de los mismos.

Ante ello, la Sala evaluó adecuadamente los cargos de entrega (17 cargos) con la finalidad de evaluar el detalle de los mismos, para lo cual realizó el siguiente cuadro comparativo:

Fecha de corte de facturación en el estado de cuenta	Fecha de corte de facturación en el cargo de entrega	Nº de pisos del inmueble (consignado en el cargo de entrega)	Color del inmueble (consignado en el cargo de entrega)	Material de la puerta del inmueble (consignado en el cargo de entrega)	Nombre de la persona que recibió el documento (consignado en el cargo de entrega)	Vínculo de la persona que recibió el documento (consignado en el cargo de entrega)
09/11/2011	09/11/2011	No especifica	Losetas	No especifica	Bajo puerta	---
09/03/2012	08/03/2012	1	Mayólica	Madera	Chamba Dumas	---
09/04/2012	09/04/2012	2	Ladrillo	Madera	Bajo puerta	---
09/05/2012	09/05/2012	2	Ininteligible	Metal	Bajo puerta	---
08/06/2012	08/06/2012	1	Ladrillo	Madera	Bajo puerta	---
09/07/2012	09/07/2012	1	Ladrillo	Madera	Santiago Dumas	Sobrino
09/01/2013	09/01/2013	1	Ladrillo	Madera	Bajo puerta	---
08/02/2013	08/02/2013	1	Ladrillo	Madera	Ininteligible	Primo

La Sala consideró que en algunos cargos de entrega de estados de cuenta se consignó como color del inmueble de la señora Chamba los términos “loseta”,

“mayólica” y “ladrillo”; lo cierto es que de la revisión conjunta de toda la información contenida en dichos cargos, que incluía la descripción de un inmueble de un (1) piso y la identificación de los familiares de la denunciante que recibieron los documentos, es posible afirmar que los términos “loseta” y “mayólica” fueron utilizados como sinónimos, mientras que la palabra “ladrillo” hacía referencia al color del material con el que estaba cubierta la fachada del domicilio de la señora Chamba.

Ante dicha evaluación, la Sala consideró que, contrariamente a lo indicado por la Comisión, no existían inconsistencias entre los cargos de entrega de los estados de cuenta de la tarjeta de crédito de la señora Chamba, pues de la revisión de los mismos se pudo verificar que fueron dejados en el inmueble de la señora Chamba.

Asimismo, la Sala hizo una precisión respecto al estado de cuenta de marzo 2012, indicó primeramente que la Comisión señaló que dicho documento no obraba en el expediente. Sin embargo, la Sala constató que sí corría en autos, manifestando un detalle respecto a la fecha de cierre y fecha de entrega al señalar que *“el estado de cuenta de marzo se consignó como fecha de cierre de facturación el 9 de marzo de 2012, mientras que en el cargo de entrega del mismo se indicó 8 de marzo de 2012; dicha diferencia no implicaba que el documento trasladado no correspondiera al estado de cuenta indicado”*, es decir, que la última fecha de corte, fecha límite de consumos dentro de una facturación, cerraba el 9. No obstante, Interbank remitió el estado de cuenta un día antes del cierre, en otras palabras, si la Señora Chamba hubiera realizado un consumo el día 9 de marzo este no sería considerado por que un día antes ya había recibido el detalle de sus consumos correspondientes a esa facturación, siendo ilógico la validez que realizó la Sala a dicho medio probatorio.

Sin perjuicio de ello, la Sala revocó la resolución de la primera instancia fundada la denuncia de la señora Chamba contra Interbank al considerar que los estados de cuenta pertenecientes a los periodos de facturación de noviembre de 2011; marzo, junio y julio de 2012; y, enero y marzo de 2013 no habían sido entregados en el domicilio de la denunciante; y, reformándola, se declara infundada, toda vez que se ha acreditado que los referidos documentos fueron debidamente notificados.

No obstante, los cargos de entrega de los estados de cuenta con fecha de cierre de facturación 9 de abril y 9 de mayo de 2012 fueron dejados bajo puerta, en inmuebles de dos (2) pisos, siendo que uno tenía una puerta de madera y el otro de metal, lo cual evidencia que ambos estados de cuenta no fueron debidamente entregados en el domicilio contractual de la señora Chamba, por lo que la Sala consideró confirmar la resolución en el extremo de declarar fundada la falta de entrega a la señora Chamba de los estados de cuenta de su tarjeta de crédito pertenecientes a los periodos de abril y mayo de 2012, pues en ambos cargos de entrega se consignaron características distintas a las del inmueble de la denunciante (vivienda de 2 pisos en ambos y puerta de metal en el de mayo de 2012).

Un caso similar es el del señor Wilder Ramón Velásquez Herrera (en adelante, el señor Velásquez) ¹⁹⁵ quien denunció al Banco Cencosud S.A ante la Comisión de Arequipa señalando que no se le remitió los estados de cuenta de los meses mayo a agosto 2013 pese a que se le estaba realizando el cobro de S/7.90 como comisión de envío de dichos documentos. Asimismo, sostuvo que habría solicitado el envío de dichos estados de cuenta mediante correo electrónico lo cual no ocurrió, lo que configuraría una presunta infracción del artículo 19° del Código.

Por su parte el Banco Cencosud señaló que sí llegó a remitir los estados de cuenta al domicilio en las fechas señaladas por el señor Velásquez, también precisó que el denunciante no adjuntó documento probatorio alguno que acredite su solicitud respecto al envío de sus estados de cuenta vía correo electrónico.

Ante la evaluación realizada por la Comisión de Arequipa, esta resolvió declarar fundada la denuncia toda vez que se constató que el Banco Cencosud no remitió al domicilio los estados de cuenta del señor Velásquez correspondientes a los meses de mayo a agosto 2013. Por otro lado, declaró infundada la denuncia en el extremo de la falta de envío de estados de cuenta mediante correo electrónico al no existir medio de prueba que acredite dicha solicitud.

¹⁹⁵

En virtud al pronunciamiento por parte de la Comisión de Arequipa, el señor Velásquez interpuso una apelación argumentando que la Comisión no tomó en cuenta la presunción relativa de verdad, toda vez que se declaró en rebeldía del Banco Cencosud. Asimismo, indicó que corresponde a la otra parte acreditar el envío de los estados de cuenta a su correo electrónico, en mérito a su solicitud.

Por su parte el Banco Cencosud se adhirió a la apelación argumentando que los estados de cuenta sí fueron remitidos al domicilio del señor Velásquez para lo cual señaló que se revise los cargos que corren en autos.

La Sala evaluó nuevamente los cargos de entrega donde se puede visualizar que estos fueron derivados al domicilio que fue consignado por el señor Velásquez en el contrato de afiliación. Sin embargo, hace una atingencia a los números de suministros, los cuales no coinciden, pero la descripción del inmueble concuerda con las fotos anexadas por el denunciante. Ahora bien, si se desprende que todos los cargos fueron direccionados al domicilio señalado en el contrato, ello no basta para generar certeza de que fueron entregados, por lo que, se debe tomar en consideración otros aspectos para corroborar su efectiva entrega; la Sala aparte de precisar que los datos consignados del inmueble guardaban relación con las fotografías del domicilio del señor Velásquez, verificó si éstos fueron debidamente entregados o si fueron dejados “bajo puerta”. En ese sentido, los cargos correspondientes a los estados de cuenta de los meses junio, julio y agosto, sí fueron debidamente diligenciados.

Sin embargo, el cargo del mes de mayo, no presenta detalle alguno de cómo fue entregado (bajo puerta o en persona) por lo que correspondería ser declarado fundada la denuncia en dicho extremo. No obstante, la Sala indicó que el señor Velásquez adjuntó a su recurso de apelación copia del correo electrónico de fecha 14 de junio de 2013, a través del cual se verificó que el Banco envió al correo electrónico personal del denunciante su estado de cuenta del mes de mayo 2013; lo cual acreditaría que en dicho mes el consumidor solicitó la remisión de su estado de cuenta por tal vía, no siendo necesario que el Banco se lo remitiera a su domicilio.

Por tanto, quedaría comprobado que en el mes de mayo 2015 al consumidor se la habría remitido el estado de cuenta vía correo electrónico, lo cual acreditaría su solicitud en dicho extremo. Sin embargo, los meses siguientes los estados de cuenta fueron direccionados de manera física, pero al final, todos los estados de cuenta denunciados fueron válidamente entregados al consumidor independientemente de la forma en las que se le habría remitido, por lo que, la Sala declaró revocar la resolución de primera instancia y declararla infundada.

Es oportuno mencionar el pronunciamiento de la Sala respecto a la presunción relativa de verdad de los hechos en virtud a la declaración rebeldía del Banco, por lo que correspondía a este acreditar el envío de los estados de cuenta a su correo electrónico, toda vez que efectuó tal solicitud, sobre el particular, si bien es cierto que de conformidad con el artículo 461° del Código Procesal Civil (que se aplica de manera supletoria al Código), la declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos expuestos en la demanda¹⁹⁶; lo cierto es que dicho dispositivo no puede subrogarse en el deber que tiene la autoridad administrativa de verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones en virtud al principio de verdad material¹⁹⁷, ni en la carga probatoria que recae en el administrado de demostrar sus alegaciones.

¹⁹⁶

CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 461°. La declaración de rebeldía causa presunción legal relativa sobre la verdad de los hechos expuestos en la demanda, salvo que:

1. Habiendo varios emplazados, alguno contesta la demanda;
2. La pretensión se sustente en un derecho indisponible;
3. Requiriendo la ley que la pretensión demandada se pruebe con documento, éste no fue acompañado a la demanda; o 4. El Juez declare, en resolución motivada, que no le producen convicción.

¹⁹⁷

LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL.

Artículo IV. Principios del procedimiento administrativo.

1. El procedimiento administrativo se sustenta fundamentalmente en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

(...)

- 1.11. Principio de verdad material. En el procedimiento, la autoridad administrativa competente deberá verificar plenamente los hechos que sirven de motivo a sus decisiones, para lo cual deberá adoptar todas las medidas probatorias necesarias autorizadas por la ley, aun cuando no hayan sido propuestas por los administrados o hayan acordado eximirse de ellas. En el caso de procedimientos trilaterales la autoridad administrativa estará facultada a verificar por todos los medios disponibles la verdad de los hechos que le son propuestos por las partes, sin que ello signifique una sustitución del deber probatorio que corresponde a éstas. Sin embargo, la autoridad administrativa estará obligada a ejercer dicha facultad cuando su pronunciamiento pudiera involucrar también al interés público.

En ese sentido, la Sala tomó en consideración lo señalado en el artículo 162°.2 de la Ley del Procedimiento Administrativo General¹⁹⁸, establece la obligación de los administrados de aportar pruebas y el artículo 196° del Código Procesal Civil, dispone que la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión¹⁹⁹. En síntesis, la Sala consideró dicho fundamento legal para señalar que el señor Velásquez es la persona que se encuentra obligada a presentar algún medio de prueba a efectos de demostrar su afirmación respecto a la solicitud de envío de estados de cuenta vía correo electrónico.

En efecto, la Sala consideró que al no existir medio probatorio alguno que acredite que el señor Velásquez solicitó al Banco Cencosud el envío o cese de estados de cuenta vía correo electrónico, se debe presumir que su versión carece de certeza, pese a que la misma Sala consideró entre sus argumentos que de los medios probatorios se acreditaría que el consumidor sí habría solicitado el envío de estados de cuenta vía correo electrónico. De igual manera, no explica las razones de por qué al señor Velásquez se le habría enviado en el mes de mayo y junio estados de cuenta vía correo electrónico y de manera física, como consta en los medio probatorios.

En consecuencia a los fundamentos esgrimidos por parte de la Sala, esta consideró revocar la resolución de primera instancias con relación a la falta de remisión de los estados de cuenta de los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2013; y, reformándola, se declara infundada la misma, al quedar acreditado que los mencionados estados de cuenta fueron remitidos correctamente al señor Velásquez.

¹⁹⁸ **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162°.Carga de la prueba.**

(...) **162.2** Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

¹⁹⁹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°. Carga de la prueba.** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

Sobre el particular, consideramos que la decisión adoptada por la Sala se muestra una serie de errores, uno de los cuales es la propia contradicción entre sus fundamentos dado que en la parte considerativa señala que de los medios de prueba se demostraría que en el mes de mayo 2013 el señor Velásquez habría solicitado al Banco Cencosud que se le remitan los estados de cuenta vía correo electrónico. Sin embargo, después refiere que al no existir un medio de prueba concreto respecto a la solicitud del envío de estados de cuenta vía correo electrónico corresponde declarar infundada la denuncia, generando una parcialización vulnerando el principio pro consumidor, por otra parte, no se llegó a explicar por qué motivo el Banco llegó a enviar las solicitudes en físico y también virtualmente, dado que la remisión por una vía bastaría que no se la envíe por la otra, entonces consideramos que en este extremo la Sala no cumplió con el carácter tuitivo del Código.

Un ejemplo adicional, se puede mencionar el caso del señor Freddy Mario Gonzales Medina²⁰⁰ (en adelante, señor Gonzáles) quien denunció a Falabella, ante OPRS, precisando que no se le habría enviado los estados de cuenta desde diciembre de 2012 a octubre de 2013, lo que configuraría una infracción a los artículos 1º literal b) y 2º del Código.

Por su parte Falabella aceptó que no cumplió con enviar los estados de cuenta durante los meses enero, febrero, marzo y abril de 2013 con lo que se aplicaría lo regulado en el artículo 333º del Código Procesal Civil²⁰¹, aplicable de forma supletoria a los procedimientos administrativos, señala que con el reconocimiento se acepta la pretensión dirigida contra el demandado. Sin embargo, mayo, junio, julio, agosto, setiembre y octubre de 2013, Falabella alegó que no se encontraba obligado a emitir los estados de cuenta correspondientes a los referidos periodos. Ello, debido a que el denunciante se encontró en mora por más de 90 días.

²⁰⁰ EXPEDIENTE No 1727-2013/PS2

²⁰¹ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL Artículo 333º.- Allanamiento y Reconocimiento.-** El demandado puede expresamente allanarse o reconocer la demanda, legalizando su firma ante el Auxiliar jurisdiccional. En el primer caso acepta la pretensión dirigida contra él; en el segundo, además de aceptar la pretensión, admite la veracidad de los hechos expuestos en la demanda y los fundamentos jurídicos de ésta. (...)

En otras palabras, Falabella señaló que efectivamente no envió los primeros estados de cuenta a pesar que existía un cobro por el concepto de seguro de tarjeta, lo cual al no ser de conocimiento del señor Gonzáles habría incurrido en mora, situación crediticia del consumidor que Falabella argumenta para no enviar los siguientes estados de cuenta, en vista que ello se encuentra estipulado en el contrato de la tarjeta de crédito.

En este orden de ideas, se debe tener en cuenta dos aspectos, el primero que existía un cobro por concepto de seguro, el cual fue cobrado en los meses enero a abril 2013 dichos cobros debieron haber sido puestos en conocimiento del señor Gonzales a fin de que dicho consumidor pueda cancelar el monto cobrado en su oportunidad y con ello no incurrir en mora, el segundo aspecto, fue que si bien el contrato de la tarjeta de crédito faculta al Banco a no remitir los estados de cuenta cuando el titular se encuentra en mora, ello probablemente no habría ocurrido si es que los primeros estados de cuenta hubiesen sido derivados al señor Gonzales.

Por consiguiente, al existir una evidente infracción a la derivación de los estados de cuenta al señor Gonzáles correspondió declarar fundada la denuncia, demostrando que en este caso el proveedor no cumplió con su deber de idoneidad al no realizar lo que se le fue informado en el contrato de afiliación a la tarjeta de crédito.

Es importante tomar en consideración que Indecopi tiene la potestad de fiscalizar de oficio el cumplimiento de las normas de protección y defensa del consumidor a todos los proveedores bajo su competencia, es así que en el año 2012 la Secretaría Técnica encargó a la Gerencia de Supervisión y Fiscalización la realización de acciones de supervisión a Crediscotia Financiera con la finalidad de verificar el cumplimiento de entregar a los titulares de tarjetas de crédito los estados de cuenta en la forma y oportunidad establecidas en los artículos 18° y 19° del Código, así como en el artículo 13° del Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por la Resolución SBS N° 264-2008 (vigente en ese momento), llegándose a recabar 1278 reclamos por falta de entrega de estados de cuenta en el primer semestre del 2012, de los cuales fueron analizados 52 reclamos. De dicha muestra se desprendieron los siguientes resultados:

- En ninguno de los casos, los cargos de entrega de los estados de cuenta contienen toda la información establecida en los formatos o, en su defecto, resultaba ilegible.
- En ningún caso, la descripción del predio es la misma dentro de un período de ocho (8) meses aproximadamente. Asimismo, existen espacios del formato que no han sido llenados, o en todo caso, resultan ilegibles.
- En 17 casos no se notificaron oportunamente.

Ante las faltas evidenciadas, el 26.12.2013 la Secretaría técnica inicia un procedimiento administrativo de oficio contra Crediscotia²⁰² señalando que habría cometido una infracción a los Art. 18º y 19º del Código, toda vez que no se remitió oportunamente los estados de cuenta de 52 reclamos presentados entre enero a junio de 2012.

Crediscotia por su parte presentó sus descargos alegando que Indecopi no tenía competencia para resolver la imputación toda vez que versa sobre la correcta aplicación de normas que regulan el sistema financiero, cuya competencia es de la SBS. Asimismo, niega no haber entregado los estados de cuenta oportunamente, sin perjuicio de ello, también señaló que contrató empresas de mensajería las cuales tienen designadas pautas para el correcto llenado de los cargo, por lo que, de existir alguna incoherencia o falta de datos no se le podría atribuir dicha responsabilidad, por último, refirió que 31 de los 52 reclamos presentados se devolvieron las comisiones por portes.

Respecto a la competencia, la Comisión citó una serie de normas que definían la competencia entre Indecopi y la SBS, dentro de las cuales precisó la cuarta disposición complementaria final del Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones aplicables con Usuarios del Sistema Financiero, que a la letra refiere lo siguiente:

²⁰² EXPEDIENTE N° 934-2013/CC1

“(…) CUARTA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL. La Superintendencia y el INDECOPI, en el ámbito de sus respectivas competencias, sancionarán a las empresas que incurran en infracciones administrativas derivadas del incumplimiento de la Ley N° 28587 y de las disposiciones contenidas en el Reglamento. En consecuencia, la Superintendencia sancionará las infracciones administrativas a las normas antes indicadas tipificadas en su Reglamento de Sanciones, en tanto que INDECOPI sancionará el incumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente Reglamento que según su naturaleza constituyan infracciones a las normas comprendidas en la Ley de Protección al Consumidor, en la Ley N° 28587 y Ley de Represión de la Competencia Desleal. (…)”

Entonces, el procedimiento iniciado de oficio trata sobre la falta de entrega oportuna de los estados de cuenta a un grupo determinado de consumidores, por ello, corresponde señalar que si bien, en principio, la SBS podría conocer y sancionar esta conducta infractora al tratarse de un defecto en el mercado financiero que estaría poniendo en riesgo su correcto funcionamiento, los hechos objeto de análisis se encuentran directamente vinculados con la garantía legal que todo proveedor debe ofrecer a los consumidores respecto de la comunicación oportuna (periódica) de la información de sus créditos, a través de la entrega de los estados de cuenta. Ello, toda vez que se trata de una obligación contenida en los artículos 25° y 31° del Reglamento de Transparencia (vigente a esa fecha) ²⁰³, en

203

REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN Y DISPOSICIONES APLICABLES CON USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO, APROBADO POR RESOLUCIÓN SBS N° 1765-2005.

Artículo 25°.Medios de comunicación a ser utilizados. Los medios de comunicación que sean utilizados por la empresa deberán permitir que el cliente esté en capacidad de tomar conocimiento adecuado y oportuno de las modificaciones a ser efectuadas. La empresa deberá pactar con el cliente los medios de comunicación más idóneos para efecto de cumplir con la disposición de comunicación previa, según lo establecido en los artículos 5° y 6° de la Ley N° 28587. Para tal fin, la empresa deberá identificar los medios de comunicación que se podrán utilizar en función a la naturaleza de la operación; considerando entre otros, el empleo de comunicaciones escritas al domicilio del cliente, correos electrónicos, anotaciones en las constancias de operaciones efectuadas con tarjetas de crédito o débito, los estados de cuenta, así como, las comunicaciones telefónicas al cliente que puedan ser acreditadas fehacientemente. Ante la falta de pacto expreso, en los productos en los que exista la obligación de remitir periódicamente estados de cuenta éstos serán considerados como un medio idóneo de comunicación

Artículo 31°.Obligación de brindar información periódica a los clientes

concordancia con el artículo 13° del Reglamento de Tarjetas de Crédito²⁰⁴ cuyo incumplimiento constituiría una vulneración a las normas de protección al consumidor.

Por lo que, considerando que el Indecopi tiene como objeto principal tutelar al consumidor, goza de plena competencia para conocer, investigar y emitir un pronunciamiento respecto de aquellos hechos en los cuales se esté dilucidando si una Entidad Financiera cumplió con brindar una garantía legal y, con ello, determinar si tales hechos implicaron una afectación a los derechos de los consumidores, lo que genera la improcedencia de incompetencia indicado por Crediscotia.

Ahora bien, entrando al análisis de que si se llegó a enviar bien los estados de cuenta, se evaluaron primeramente si los cargos de entrega presentan inconsistencias en la descripción del predio, de constatarse ello, se entenderá que no fueron entregados. De igual manera, se consideró no entregados aquellos cargos que no estuvieron legibles.

Las empresas tienen la obligación de brindar información periódica a sus clientes respecto de sus estados de cuenta por operaciones que realizan, y de ser aplicable, también por los servicios que contratan. Ello procederá de conformidad con la normativa vigente comprendida en la Ley General y en normas complementarias emitidas por la Superintendencia. La modalidad a ser utilizada para brindar información periódica referida a los estados de cuenta deberá estar pactada en los contratos que suscriba la empresa con el cliente. Adicionalmente, las empresas podrán utilizar distintos medios de comunicación que permitan que el cliente esté en capacidad de tomar conocimiento adecuado y oportuno de la información respectiva. Las empresas tienen la obligación de informar a sus clientes, de manera adecuada, en las comunicaciones periódicas, tales como estados de cuenta, las distintas instancias ante las que pueden recurrir para presentar reclamos y/o denuncias por las operaciones y servicios que realicen, tales como la propia empresa, el Defensor del Cliente Financiero, el INDECOPÍ y la Superintendencia, respectivamente. (DEROGADO)

204

REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO, APROBADO POR RESOLUCIÓN SBS N° 264-2008.

Artículo 13°. Envío y recepción del estado de cuenta y procedimiento de reclamos

Las empresas deberán remitir el estado de cuenta por lo menos mensualmente, a los titulares de tarjetas de crédito a través de los medios establecidos en los contratos. Sin embargo, las empresas y sus clientes podrán pactar que no se remita el estado de cuenta en caso no exista saldo deudor. Asimismo, en caso de incumplimiento en el pago por parte del deudor cesará la obligación de las empresas de remitir los estados de cuenta, siempre que hayan transcurrido cuatro (4) meses consecutivos de incumplimiento. Las empresas y sus clientes podrán pactar un plazo menor al señalado anteriormente. Si el titular no recibiera los estados de cuenta oportunamente, tendrá el derecho de solicitarlos a la empresa emisora y ésta la obligación de proporcionarle copia de los mismos, en las condiciones establecidas en los contratos, incluso en aquellos casos en que la no remisión se debiera a lo dispuesto en el párrafo anterior. (DEROGADO)

Sobre lo anterior, si los datos del predio se encontraron conformes, se analizó posteriormente la fecha de entrega de los mismos, si esta fue anterior a la fecha de vencimiento del pago²⁰⁵ se consideró que estaba conforme. Por otro lado, si de los cargos se desprende que no se puede corroborar el ciclo de facturación, fecha de vencimiento y entrega se llegará a la conclusión que no fue entregado.

Del análisis minucioso realizado por la Secretaría Técnica se llegó a demostrar que Crediscotia no cumplió con remitir oportunamente los estados de cuenta en treinta y un (31) casos analizados, hecho que infringió el deber de idoneidad previsto en los artículos 18° y 19° del Código, por lo que correspondió sancionar con una multa total de 9.3 UIT, la misma que no fue apelada por Crediscotia.

Para mayor abundamiento, debemos mencionar que hasta el momento solamente hemos mencionado ejemplos en los cuales no fue remitido los estados de cuenta, pero el envío de los mismos no se debe limitar meramente a la entrega de dicho documento, sino también debe enviarse con la información correcta, si bien es cierto las Entidades Financieras cuenta con un sistema que automáticamente registra todos los datos relacionados al uso de las tarjetas de crédito, puede suceder que dicha información esté incorrecta y que induzca a error a los consumidores, como es el caso de Deisi Teodora Lizana Calle (en adelante, la señora Lizana)²⁰⁶ quien denunció al Banco Ripley (en adelante, Ripley) ante la ORPS de Piura señalando que en los estados de cuenta con periodo de facturación del 11/03/2014 al 10/04/2014; del 11/04/2014 al 10/05/2014; del 11/05/2014 al 10/06/2014; y del 11/06/2014 al 10/07/2014, señala un monto distinto, por concepto de comisión/cargos, en la parte referida al resumen del estado de cuenta y en la parte referida al cálculo de pago total del mes. Es oportuno mencionar que la ORPS

²⁰⁵ Se debe tomar en consideración que en la fecha de que se realizó la denuncia de oficio estaba vigente el Reglamento de tarjetas de Crédito aprobado por Resolución SBS N° 264-2008, que señala en su Art. 13° que las entidades financieras deberán entregar los estados de cuenta a los titulares en un plazo prudencial con anterioridad a su fecha de vencimiento. A diferencia de lo que refiere el Reglamento de tarjetas de crédito y débito vigente, aprobado con Resolución SBS N° 6523-2013 (vigente a partir del 01.04.2014) que señala en su Art. 11° que las entidades financieras deben entregar los estados de cuenta en un plazo no menor a cinco (5) días hábiles previos a su fecha máxima de pago.

²⁰⁶ EXPEDIENTE N° 496-2014/PS-INDECOPI-PIU

al momento de admitir la denuncia dio cuenta que el número de la tarjeta de crédito de la titular era distinto, lo que indujo a error a la señora Lizana al momento de realizar el pago, por ello, la ORPS consideró admitir la denuncia señalando que el hecho que el Banco habría inducido a error a la señora Lizana al momento de cancelar, al enviarle un estado de cuenta con un número de tarjeta distinto al número de tarjeta que es de su propiedad, lo que podría constituir incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 1 inciso 1 literal b) y artículo 2 incisos 1 y 2 b) del Código.

Ante la tipificación realizada, el Banco señaló que el cambio del número de tarjeta señalada en el estado de cuenta fue realizada por una migración interna en su sistema. Sin embargo, ello no perjudicó el principio de idoneidad. Caso curioso que Ripley se defiende basándose en argumentos que sustentarían el cumplimiento al deber de idoneidad cuando de la tipificación se puede visualizar la presunta infracción sería el deber de información. La ORPS resolvió declarar fundada la denuncia en el extremo que el Banco envió un estado de cuenta con un número de tarjeta distinto al número de tarjeta de perteneciente a la señora Lizama.

El Banco apeló la decisión de la ORPS limitándose a señalar que se habría realizado la migración de la tarjeta de crédito razón por la cual se modificó el número. Sin embargo. Se trató de un mismo producto.

En virtud a dicho fundamento la Comisión de Piura hizo hincapié en los estados de cuenta anexados como medios de prueba (7 estados de cuenta) siendo el primero el único que contaba con un número distinto a los demás, por lo que, la Comisión tuvo como criterio que para validar el fundamento de Ripley, respecto a la migración de número de tarjeta, bastaba con que se remita los estados de cuenta anteriores al primero que corre en autos, entonces, como el Banco no cumplió con dicho acto consideró declarar fundada la denuncia.

En otras palabras, La Comisión consideró que era suficiente que el Banco anexara estados de cuenta anteriores donde figure el número de tarjeta anterior para constatar que efectivamente existía un número de tarjeta antes emitida la cual fue migrada según señala la denunciada, en ese sentido, debemos tener en

consideración primeramente que en la resolución de admisión se mencionó que *“El hecho que el Banco habría inducido a error a la señora Lizana al momento de cancelar, al enviarle un estado de cuenta con un número de tarjeta distinto al número de tarjeta que es de su propiedad, lo que podría constituir incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 1 inciso 1 literal b) y artículo 2 incisos 1 y 2 b) del Código”*. Sin embargo, al momento de resolver en primera instancia el ORPS refirió que sí se habría cometido una infracción a los artículos antes referidos del Código, *“en tanto ha quedado acreditado que el Banco incurrió en error al enviar a la denunciante, un estado de cuenta con un número de tarjeta distinto al número de tarjeta de su propiedad”*, luego en segunda instancia precisó que no se llegó a demostrar que existía una migración del número de tarjeta.

En esa misma línea de análisis, debemos mencionar primeramente que al momento de admitir la denuncia se imputó que se llegó a inducir a error a la señora Lizama al momento de informarle un número de tarjeta de crédito distinta al de su propiedad, dando a entender que los pagos realizados por la denunciante no fueron destinados a su tarjeta de crédito. Sin embargo, al momento de resolver la ORPS se limitó a mencionar que solo el hecho de haber informado erradamente el número de tarjeta de crédito de la denunciante en su estado de cuenta ya configuraba una infracción al código, independientemente que se está le indujo a error o no, no existiendo coherencia entre lo que se admitió y lo que se resolvió.

Por otro lado, se persiste en el error cuando la Comisión señala que el Banco habría justificado su posición si hubiera anexado los estado de cuenta anteriores al periodo de facturación 11/12/13 al 10/01/2014 (primer estado de cuenta anexado) y si estos hubieran tenido el mismo número de tarjeta que el consignado en esta última facturación, bastaría para exculpar de cualquier responsabilidad al Banco.

Somos de la opinión que existen dos aspectos que se deben valorar en el caso en particular, el primero el tema de la información respecto al cambio del número de la tarjeta de crédito, consideramos que si el Banco por sus gestiones internas llega a modificar algunos aspectos relacionados a sus productos activos, estos deben ser informados de manera relevante y oportuna al consumidor para que este tenga pleno conocimiento de los cambios que puede existir, en el presente caso, hubo

una migración en el número de tarjeta de crédito la cual sí fue informado al consumidor en su debida oportunidad (en el estado de cuenta), que si bien es cierto no fue realizada de manera resaltante, sí cumplió con brindar la información, por lo que es irrelevante saber si el primer número asignado a la tarjeta de crédito estaba señalado en los demás estados de cuenta anteriores al periodo de facturación 11/12/13 al 10/01/2014, contrariamente a lo resuelto por la ORPS y la Comisión de Piura.

El segundo aspecto a tomar en consideración, que a nuestro parecer es el más importante, es el hecho de que si el cambio que realizó el Banco llegó a perjudicar a la señora Lizama, lo que en el presente caso se demostró que si hubo un perjuicio toda vez que primeramente el pago realizado fue aceptado por el Banco pero este no llegó a ser direccionado a la tarjeta de propiedad de la señora Lizama, entonces, puede que el Banco realice las modificaciones que por un tema de gestión interna considere necesarias hacerlas, pero las mismas no pueden ni deben perjudicar al consumidor, por ello, el Banco debe tomar las previsiones necesarias para que al momento de que un consumidor realice el pago a su tarjeta esta sea adecuadamente direccionada, a manera de ejemplo, podemos mencionar que el Banco podría haber relacionado ambos números de tarjetas de crédito a una misma cuenta para que en caso el consumidor realice el pago a cualquiera de los dos números se direccionen adecuadamente a efectos de que no se incurra en mora.

Finalmente, debemos mencionar que en este último caso, se apreció que en la admisión se tomó en consideración un aspecto distinto al que fue resuelto en primera y segunda instancia. Además, las supuestas infracciones cometidas no fueron adecuadamente tipificadas, toda vez que estas no debieron haber sido consignadas como una infracción al deber de información sino al deber de idoneidad, en vista que las expectativas de cualquier consumidor que actúa de manera diligente es que si realiza un pago, este debe ser dirigido a su deuda, independientemente de las gestiones internas que realiza su Entidad Financiera.

1.3. IDONEIDAD SOBRE REPORTES INDEBIDOS ANTE LAS CENTRALES DE RIESGO

Como ya se mencionó en el desarrollo de la presente tesis, la Central de riesgo viene a ser la entidad pública (Central de Riesgo de la SBS) o privada (CEPIRS) donde se encuentran los antecedentes crediticios de las personas que obtuvieron alguna vez algún tipo de crédito, detallándose el nivel de cumplimiento a su obligación.

De igual manera, dicho reporte no solo es tomando en cuenta en el sector financiero, sino también puede ser considerado en el sector laboral, dado que existen diversas empresas que ponen como requisito a sus trabajadores contar con un buen comportamiento de pago, caso contrario se les impediría continuar en su centro laboral o ingresar a uno nuevo.

En virtud a lo descrito, puede darse el caso que una Entidad Financiera reporte de manera inadecuada el estado crediticio de una determinada persona con la que guarda una relación de consumo, teniendo la tarjeta de crédito como producto, ello generaría una variedad de problemas al consumidor tanto en el ámbito crediticio como laboral. Asimismo, es pertinente señalar que dicho reporte indebido puede ser rectificado por parte de la Entidad Financiera. Sin embargo, pese a que existe una rectificación el antecedente crediticio siempre aparecerá en el historial como un consumidor que alguna vez incurrió en mora.

Sobre el particular podemos poner el caso de la señora Noemi Sadith Fernández Araujo (en adelante, señora Fernández)²⁰⁷ quien denunció a Crediscotia, ante la Comisión de Arequipa, argumentando que contaba con una tarjeta de crédito con la que realizó consumos y disposición en efectivo. Sin embargo, en el mes de octubre de 2013 tuvo conocimiento que se encontraba reportada en las centrales de riesgo por una suma que no adeudaba, en su defensa, lo que configuraría una infracción al artículo 19º del Código. Crediscotia refirió que la señora Fernández en

²⁰⁷

EXPEDIENTE 276-2013/CPC-INDECOPI-AQP

diversas oportunidades había realizado pagos inferiores al “pago mínimo” o al “pago del mes” e incluso existían periodos en los cuales no había cumplido con abonar suma alguna a su deuda. Asimismo, debe considerarse que el reporte ante la Central de Riesgos de la señora Fernández fue rectificado por su entidad el 31 de octubre de 2013 (antes de la presentación de la denuncia la cual fue el 04.12.2013), en ese sentido, al solucionar la materia reclamada, en el presente extremo, de manera previa a la presentación de la denuncia, la consumidora carecía de interés para obrar.

A pesar de lo referido por Crediscotia, la Comisión consideró declarar fundada la denuncia en dicho extremo en tanto reportó indebidamente a la denunciante ante la Central de Riesgos de la SBS, sancionándolo con una multa de 1 UIT, lo cual a nuestro parecer vendría a ser una sanción bastante leve, tomando en cuenta la gravedad de la negligencia de la Entidad Financiera.

Ante dicha resolución, Crediscotia apeló recalando que al solucionarse el reporte indebido, la señora Fernández carecería de falta de legitimidad para obrar, sobre dicha fundamentación la Sala señaló que el interés legítimo, figura del derecho procesal civil, también se contempla en el ámbito del procedimiento administrativo, siendo una institución procesal que garantiza la utilidad del procedimiento para quien lo inicia, lo que puede coincidir con la pretensión del consumidor que busca el resarcimiento particular del daño sufrido como una medida correctiva, pero que no es la esencia ni la justificación de la actuación de la administración pública que ha conocido ya de la existencia de una posible actuación contraria al marco legal que tiene encomendado cautelar por mandato expreso de carácter constitucional y dado que existe un procedimiento ya iniciado, la autoridad está obligada por mandato de la ley a actuar conforme a su competencia en la persecución del probable incumplimiento ya conocido del marco legal cuya cautela tiene confiada.

Asimismo, señaló que los procedimientos administrativos de protección al consumidor son los mecanismos lógicos y formales diseñados por el legislador para hacer efectiva la acción de interés público que el Estado ha confiado a las administraciones públicas en el cumplimiento de sus funciones, entre las cuales se encuentra la protección del consumidor. Este procedimiento es el instrumento para

canalizar la acción punitiva del Estado frente al incumplimiento de las obligaciones establecidas para los proveedores de bienes o servicios en la normativa de protección al consumidor, y también para el control que sobre estos es exigible en cuanto al respeto de los derechos de los consumidores, conforme al mandato constitucional establecido en el artículo 65° de nuestra Constitución Política y que implica un deber especial de protección de parte del Estado a los derechos de los consumidores, reconocido inclusive por el Tribunal Constitucional²⁰⁸.

En ese contexto, las formas de iniciación de un procedimiento en esta materia únicamente establecen las modalidades que pueden dar lugar al inicio de la acción estatal, tal como queda recogido en el artículo 107° del Código. Así, el referido artículo establece que el procedimiento en materia de protección se inicia de oficio, bien por propia iniciativa de la autoridad, por denuncia del consumidor afectado o del que pudiera verse afectado, o de una asociación de consumidores en representación de sus asociados o apoderados o en defensa de intereses colectivos o difusos de los consumidores, coincidentemente con lo dispuesto en el artículo 105° de la Ley de Procedimiento Administrativo General o el artículo 23° del Decreto Legislativo 807²⁰⁹.

En ese entender, el interés para obrar del particular denunciante no suspende, no deroga, ni afecta el deber de actuación de la autoridad administrativa en la sanción de las violaciones a la ley en este caso del Código, aunque tome conocimiento, por cualquier medio, de que se ha corregido la conducta o se ha mitigado el daño. La autoridad administrativa debe siempre actuar en cumplimiento de sus competencias legales y de su mandato, no puede desconocer la existencia de un

²⁰⁸ La Constitución prescribe en su artículo 65° la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, a través de un derrotero jurídico binario; vale decir, establece un principio rector para la actuación del Estado y, simultáneamente, consagra un derecho subjetivo. En lo primero, el artículo tiene la dimensión de una pauta básica o postulado destinado a orientar y fundamentar la actuación del Estado respecto a cualquier actividad económica. Así, el juicio estimativo y el juicio lógico derivado de la conducta del Estado sobre la materia, tienen como horizonte tuitivo la defensa de los intereses de los consumidores y los usuarios. En lo segundo, la Constitución reconoce la facultad de acción defensiva de los consumidores y usuarios en los casos de transgresión o desconocimiento de sus legítimos intereses; es decir, apareja el atributo de exigir al Estado una actuación determinada cuando se produzca alguna forma de amenaza o afectación efectiva de los derechos de consumidor o usuario, incluyendo la capacidad de acción contra el propio proveedor (...). Res. N° 0008-2003-AI/TC

²⁰⁹ LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACION DEL INDECOPI

posible hecho infractor del marco legal que tiene confiado cautelar en cumplimiento de sus funciones y sus deberes institucionales.

En otras palabras, a la Sala no le importa si el daño ya fue resarcido y el consumidor ya no se vería afectado, lo que le es relevante es el hecho de que basta que se haya evidenciado que existió una falta por parte de Crediscotia para que ésta sea sujeta de sanción por parte de Indecopi. Por dichos argumentos, la Sala consideró desestimar el alegato respecto de la presunta falta de interés para obrar de la señora Fernández y confirmó la resolución de la Comisión en el extremo del reporte indebido en las centrales de riesgo imponiendo como multa una (1) UIT. Sobre el particular consideramos que si bien existió una infracción por parte de Crediscotia, esta fue superada antes de interponer la denuncia, por lo que, no existiría imputación alguna que tenga que evaluar Indecopi. Asimismo, por ser un acto aislado que no afectaría el derecho de otros consumidores correspondió declararse improcedente la denuncia en dicho extremos.

Otro caso que se analizó viene es del señor Orlando Custodio Navarro (en adelante, señor Custodio)²¹⁰ quien denunció a Interbank ante la ORPS señalando que se le habría reportado indebidamente en las centrales de Riesgo, reconociendo la denunciada su falta mediante una carta donde también se le manifestó que se iba a proceder con la rectificación correspondiente lo cual no cumplió hasta la fecha en la que presentó la denuncia, configurando una presunta infracción de los artículos 1 literal c) 18º y 19º del Código. El Banco se limitó a señalar la falta de competencia de la ORPS, la cual fue rechazada en la resolución final emitida por la ORPS, donde también se declaró fundada la denuncia en dicho extremo imponiendo una multa ascendiente a 10 UIT por el reporte indebido.

Posteriormente a ello, el señor Custodio presenta un escrito de desistimiento a efectos de archivar la denuncia y por otro lado el Banco presenta una apelación manifestando que se debe tomar en consideración el desistimiento presentado por parte del denunciante.

²¹⁰ EXPEDIENTE N° 1935-2014/PS2

Ante ello, la Comisión señaló que el artículo VI del título preliminar del Código establece que el Estado tiene como política promover el uso de mecanismos alternativos de solución de controversias, tales como el sistema de arbitraje de consumo, la mediación y la conciliación antes e incluso durante la tramitación del procedimiento²¹¹. Así, el esfuerzo del Estado por promover mecanismos alternativos de solución de conflictos y garantizar la eficacia de la defensa de los intereses de los consumidores se ve materializado en la posibilidad de concluir el procedimiento mediante el desistimiento y los acuerdos derivados de una conciliación o transacción extrajudicial.

En dichos supuestos, se tendrá por cumplida la regla de responsabilidad administrativa que obliga a los proveedores a revertir los daños causados a los consumidores²¹², en tanto el uso de mecanismos alternativos supone que el consumidor dio por satisfecha la pretensión que motivó la interposición de la denuncia, por lo que correspondería poner fin al procedimiento, siempre que no concurra afectación a intereses de terceros o el interés general. Ahora bien, el artículo 186º de la Ley de Procedimientos Administrativos General - LPAG

²¹¹ **LEY 29571, CÓDIGO DE PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR, publicada el 2 de setiembre de 2010 TÍTULO PRELIMINAR Artículo VI. - Políticas públicas** El Estado garantiza mecanismos eficaces y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Para tal efecto, promueve que los proveedores atiendan y solucionen directa y rápidamente los reclamos de los consumidores, el uso de mecanismos alternativos de solución como la mediación, la conciliación y el arbitraje de consumo voluntario, y sistemas de autorregulación; asimismo, garantiza el acceso a procedimientos administrativos y judiciales ágiles, expeditos y eficaces para la resolución de conflictos y la reparación de daños. Igualmente, facilita el acceso a las acciones por intereses colectivos y difusos.

²¹² Cfr. OSTERLING sostiene que “es sólo en virtud a una regla de responsabilidad que el causante del daño deberá ‘internalizar las externalidades’, vale decir, asumir los efectos dañosos de sus actos. En efecto, la reparación del daño se producirá en la medida que el ordenamiento jurídico así lo exija; de lo contrario sería poco probable que el responsable del daño asumiera voluntariamente una externalidad, ya que resultaría “más económico” obtener los beneficios que una actividad genera sin necesidad de asumir sus costos. (...) La trascendencia económica de esta función escapa a una visión tradicional del Derecho y a los supuestos clásicos de la responsabilidad civil.” OSTERLING PARODI, Felipe (1997) *Responsabilidad civil: Costo comercial y costo social*. en: *Responsabilidad por Daños en el Tercer Milenio: Homenaje al Profesor Doctor Atilio Aníbal Alterini*. Buenos Aires: Abeledo-Perrot, p. 56.

contempla entre las formas de conclusión anticipada del procedimiento administrativo, al desistimiento, la conciliación y la transacción extrajudicial²¹³.

Con relación al desistimiento, el artículo 189° de la citada norma dispone que este puede efectuarse en cualquier momento antes de la notificación de la resolución final de la instancia y bajo cualquier medio que permita su constancia, debiendo señalar su contenido y alcance. Cumplidos estos requisitos, la autoridad deberá aceptarlo de plano, declarando concluido el procedimiento, salvo que concurra alguna circunstancia que motive su continuación de oficio²¹⁴.

Con relación a los acuerdos conciliatorios, el artículo 228° de la LPAG establece que estos podrán poner fin al procedimiento administrativo e inclusive dejar sin efecto las resoluciones que se hubieren dictado hasta el momento de su presentación; sin embargo, prevé la posibilidad de que la autoridad administrativa

²¹³ LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril 2001

Artículo 186.- Fin del procedimiento

186.1. Pondrán fin al procedimiento las resoluciones que se pronuncian sobre el fondo del asunto, el silencio administrativo positivo, el silencio administrativo negativo en el caso a que se refiere el inciso 4) del artículo 188o, el desistimiento, la declaración de abandono, los acuerdos adoptados como consecuencia de conciliación o transacción extrajudicial que tengan por objeto poner fin al procedimiento y la prestación efectiva de lo pedido a conformidad del administrado en caso de petición graciable.

186.2 También pondrá fin al procedimiento la resolución que así lo declare por causas sobrevenidas que determinen la imposibilidad de continuarlo.

²¹⁴ LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril 2001 Artículo 189.- Desistimiento del procedimiento o de la pretensión.

189.1 El desistimiento del procedimiento importará la culminación del mismo, pero no impedirá que posteriormente vuelva a plantearse igual pretensión en otro procedimiento.

189.2 El desistimiento de la pretensión impedirá promover otro procedimiento por el mismo objeto y causa.

189.3 El desistimiento solo afectará a quienes lo hubieren formulado.

189.4 El desistimiento podrá hacerse por cualquier medio que permita su constancia y señalando su contenido y alcance. Debe señalarse expresamente si se trata de un desistimiento de la pretensión o del procedimiento. Si no se precisa, se considera que se trata de un desistimiento del procedimiento.

189.5 El desistimiento se podrá realizar en cualquier momento antes de que se notifique la resolución final en la instancia.

189.6 La autoridad aceptará de plano el desistimiento y declarará concluido el procedimiento, salvo que, habiéndose apersonado en el mismo, terceros interesados, instasen éstos su continuación en el plazo de diez días desde que fueron notificados del desistimiento.

189.7 La autoridad podrá continuar de oficio el procedimiento si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento extrañase interés general. En ese caso, la autoridad podrá limitar los efectos del desistimiento al interesado y continuará el procedimiento.

continúe el procedimiento de oficio si del análisis de los hechos se desprende alguna posible afectación de los intereses de terceros o el interés general²¹⁵.

Como se aprecia, las referidas disposiciones consagran la posibilidad de aceptar al desistimiento y al acuerdo conciliatorio como actos que ponen fin al procedimiento, pues con ello no solo se cumple con velar eficazmente por el interés de los consumidores, sino que se mantienen incólumes los principios constitucionales del modelo económico²¹⁶.

Por lo que en la denuncia presentada por el señor Custodio, al haber presentado un escrito desistiéndose del procedimiento y las pretensiones iniciado contra el Banco, dicho documento pone fin al conflicto surgido entre las partes, sin perjuicio de la facultad que tiene la Comisión para continuar de oficio el procedimiento, en los casos que se afecte intereses de terceros o el interés general. En consecuencia, la Comisión consideró que corresponde aceptar el desistimiento planteado por el señor Custodio, dar por finalizado el procedimiento y disponer el archivo del

²¹⁵ LEY 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL, publicada el 11 de abril 2001 Artículo 228.- Conciliación o transacción extrajudicial

228.1 En los casos en los que la Ley lo permita y antes de que se notifique la resolución final, la autoridad podrá aprobar acuerdos, pactos, convenios o contratos de los administrados que importen una transacción extrajudicial o conciliación, con el alcance, requisitos, efectos y régimen jurídico específico que en cada caso prevea la disposición que lo regule, pudiendo tales actos poner fin al procedimiento administrativo y dejar sin efecto las resoluciones que se hubieren dictado en el procedimiento. El acuerdo podrá ser recogido en una resolución administrativa.

228.2 Los citados instrumentos deberán constar por escrito y establecer como contenido mínimo la identificación de las partes intervinientes y el plazo de vigencia.

228.3 Al aprobar los acuerdos a que se refiere el numeral 228.1, la autoridad podrá continuar el procedimiento de oficio si del análisis de los hechos considera que podría estarse afectando intereses de terceros o la acción suscitada por la iniciación del procedimiento entrañase interés general.

²¹⁶ Cfr. SEQUEIRA sostiene que “la protección de los consumidores ha de entenderse dentro del marco constitucional económico. Y esta afirmación tiene trascendencia en un doble sentido: de un lado porque el mantenimiento del sistema económico constitucional es ya en sí una indirecta defensa del consumidor, y habría que ver por tanto hasta qué punto sería posible la regulación de su protección como consecuencia del daño que se les cause por el desajuste producido en el modelo económico debido a la actitud de los sujetos económicos (por ejemplo, alcance de la protección al consumidor frente a prácticas restrictivas). Y de otro porque la regulación de la defensa del consumidor no puede ir contra los principios constitucionales configuradores del modelo económico.” SEQUEIRA MARTÍN, Adolfo, *Defensa del Consumidor y Derecho Constitucional Económico*. En Revista Española de Derecho Constitucional, Año 4 No 10, enero- abril, Madrid: Centro de Estudios Constitucionales, p. 92.

expediente, en tanto no se apreció una afectación al interés general ni a intereses de terceros que justifiquen la continuación de oficio del procedimiento.

En este caso se puede apreciar que independientemente de las condiciones que generó el reporte indebido, la falta se vio materializada por el hecho de que Interbank no cumplió con corregir el reporte indebido pese a que se comprometió a realizarlo mediante una carta, configurándose una garantía explícita que garantizaba la idoneidad del servicio, por lo que concordamos con el pronunciamiento de la Comisión.

Un caso similar al anterior sucedió a la señora María Elena Zegarra Silva (en adelante, señora Zegarra)²¹⁷ quien primeramente presentó un reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano de Indecopi (en adelante, SAC) contra el Banco de Crédito de Perú (en adelante, BCP) señalando que se le habría reportado indebidamente ante las Centrales de riesgo por una deuda que fue cancelada, posteriormente se celebró una audiencia de conciliación donde suscribieron una acta (22.10.2014) donde el BCP señaló que se habría rectificado el reporte, a lo que la señora Zegarra dio su conformidad. Sin embargo, pasando dos días verificó que aún seguía reportada como “deficiente”, por lo que entabló una denuncia siendo admitida como presunta infracción de los artículos 18º y 19º del Código.

En los descargos, el BCP señaló que se llegó a modificar el reporte en las centrales de riesgo, adicionalmente, refirió que dicho cambio habría sido informado al correo electrónico de la señora Zegarra el día 03.10.2014, es decir, antes de audiencia de conciliación en el SAC. Posteriormente, la denuncia fue declarada infundada, toda vez que se llegó a acreditar que el Banco sí cumplió con corregir el reporte indebido, ante ello la señora Zegarra presentó su apelación repitiendo los argumentos esgrimidos en su denuncia.

En el análisis de la resolución de segunda instancia, se tomó en consideración el reporte del antecedente crediticio donde figura que el BCP sí cumplió con corregir el reporte indebido. Asimismo, se demostró que corría en autos la copia del correo

²¹⁷ EXPEDIENTE N° 2153-2014/PS2

de fecha 03.10.2014 donde el BCP informó que se procedió a rectificar el antecedente crediticio. Asimismo, hace hincapié que la señora Zegarra no adjuntó medio de prueba alguno que acredite su versión respecto al incumplimiento por parte del Banco a rectificar el antecedente crediticio, por lo que, la Comisión procedió a confirmar la sentencia de primera instancia que declaró infundada la denuncia.

Sobre este caso consideráramos que el actuar de la ORPS y de la Comisión estuvo conforme a ley, toda vez que en este caso no existió ningún medio de prueba que acredite la versión de la señora Zegarra contrariamente a lo que sucedió con el BCP, el cual adjuntó la rectificación del antecedente crediticio y el correo informando a la denunciante sobre dicha modificación antes de la interposición de la denuncia. Cabe precisar, que contrariamente a lo que sucedió en el caso de la señora Fernández y Crediscotia, la Comisión señaló que al haberse subsanado la infracción antes de la interposición de la denuncia, correspondía que se declare infundada la denuncia, lo cual a nuestro parecer sería lo más conveniente tanto para el proveedor como para el consumidor, en vista que el primero ya no recibiría una multa por parte de Indecopi generando un mayor incentivo para mejorar sus políticas internas en beneficio de sus clientes, y, el consumidor ya no tendría que realizar una denuncia que conlleve a un gasto de recursos económicos y pérdida de tiempo.

Otro caso de análisis es la denuncia de la señora Vilma Chambilla Luve (en adelante la señora Chambilla) quien interpuso una denuncia en contra de Interbank, ante señalando que deseaba cancelar la deuda de su tarjeta de crédito “Vea Visa”. Sin embargo, al momento de encontrarse en ventanilla, la trabajadora le mencionó que no podía cancelarlo toda vez que para poder realizarlo debía de generar una tarjeta de crédito Visa oro donde se transferiría la deuda; posteriormente, le llegó a su domicilio un estado de cuenta con una deuda superior a la que a un inicio adeudaba, también le habrían generado una tarjeta de crédito Visa Oro sin su autorización, luego la deuda que a un inicio era de S/ 40.87 se incrementó a S/ 231.73 por comisiones de mora y demás, lo que a su vez generó que la señora Chambilla sea reportada en las centrales de riesgo bajo la calificación de “deficiente”.

Ante los hechos narrados por la señora Chambilla la ORPS de Puno admitió la denuncia estipulando, entre otras, dos infracciones, la primera que el hecho de que Interbank pretendía cobrar la suma de S/ 231.73 pese a que es un cobro indebido constituiría una infracción al artículo 19º del Código, y la segunda, el hecho de haber sido reportada indebidamente constituiría también una infracción al artículo 19º del Código.

Luego de presentado los descargos de Interbank, la ORPS de Puno resolvió declarar fundada la denuncia en dichos extremos. En consecuencia a ello, Interbank presentó una apelación indicando que la ORPS habría tipificado inadecuadamente, toda vez que se señaló que eran actos independientes, cuando debió señalarse que son hechos consecuentes de un acto principal.

Ante dicho fundamento, la Comisión de Puno advirtió que al momento de admitir la denuncia y resolver la controversia, el ORPS ha brindado un tratamiento independiente a ambas conductas como si se trataran de conductas sin relación de causa – efecto. No obstante, la Comisión de Puno consideró que el reporte ante la Central de Riesgos se subsume dentro de la tipificación de la primera conducta, consistente en los presuntos cobros indebidos realizados por parte de Interbank. Ello, en tanto el reporte indebido ante la Central de Riesgos deviene en una consecuencia de la realización de cobros indebidos.

En ese orden de ideas, es que la Comisión declaró la nulidad parcial de las Resolución de admisión y la resolución final en el extremo que imputó y analizó la conducta consistente en el reporte indebido ante la Central de Riesgos como una conducta independiente a la realización de cobros indebidos, en tanto la primera conducta –reporte indebido ante la Central de Riesgos– es la consecuencia de la segunda –cobro indebido realizado por Interbank –. En consecuencia, el análisis de la primera conducta se subsumirá en el análisis y valoración de la segunda conducta. Asimismo, se dejó sin efecto las medidas correctivas y sanciones impuestas referidas a estas conductas. Por lo que, la Comisión de Puno consideró volver a imputar los hechos denunciados por la señora Chambilla como una tercera imputación independiente, precisando que el hecho de que Interbank haya cobrado

a la señora Chambilla la suma de S/. 231.73, y consecuentemente la haya reportado ante las centrales de riesgo de la SBS, por un consumo ascendente a S/ 40.87 pese a que ya se habría cancelado dicho consumo constituiría una presunta infracción al artículo 19° del Código.

La Comisión de Puno tomó en consideración el pago de S/ 40.90 efectuado por la señora Chambilla a su tarjeta “*Vea Visa*”, con lo que quedaría sustentado el argumento que habría cancelado la deuda, por lo que, el monto restante ascendiente a S/ 231.73 sería cobrado por Interbank bajo el concepto de comisiones e intereses relacionados a una deuda ya cancelada. En ese sentido, correspondió declarar fundada la denuncia al quedar acreditado que habría requerido el cobro indebido de S/. 231.73, y haberla reportado ante las centrales de riesgo de la SBS, pese haber cancelado su deuda.

1.4. CONSUMOS NO RECONOCIDOS

Como se mencionó en el desarrollo de la presente tesis, un consumo no reconocido es aquel gasto cargado a la tarjeta de crédito que no fue efectuado por el titular de la tarjeta y por ende no lo reconoce, estos se pueden realizar en centros afiliados los cuales cuentan con un POS (Point of Sell - Punto de Venta), dicho dispositivo se encuentra a cargo de los locales comerciales los que se encontrarían en mejor posición para la verificación del titular. Sin embargo, nos encontraríamos ante la pregunta, ¿Si el establecimiento afiliado se encuentra en mejor posición para verificar la identidad del titular, que permitiría o no la compra del producto, ello haría que las Entidades Financieras se exculpen y no brinde seguridad a sus consumidores? , ante ello un buen ejemplo para determinar la responsabilidad de los consumos no reconocidos, podemos señalar el de la señora Alexandra Raquelina Torres Pino²¹⁸ (en adelante, señora Torres) quien denunció al BBVA y a otros siete (7) establecimientos, ante la ORPS, aduciendo que su tarjeta de crédito fue clonada, donde los datos de la titular fueron ingresados a otra nombre de “Luis Diaz”, siendo el primer denunciado el responsable de no brindar la seguridad

²¹⁸ EXPEDIENTE No 285-2014/PS2

necesaria a efectos de que no sea utilizada en los establecimientos afiliados, infringiendo los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código, por otra parte, los 7 establecimientos afiliados no habrían verificado la identidad del poseedor de la tarjeta clonada quien sería distinto al titular de la tarjeta de crédito original, por lo que habrían infringido los artículos 18° y 19° del Código.

Como resultado de dicha denuncia, en primera instancia ORPS consideró declarar fundada la denuncia en el sentido de que los 7 establecimientos afiliados no habrían verificado la identidad del titular admitiendo el consumo realizado. Por otro lado, declaró infundada la denuncia respecto a BBVA toda vez que no se corroboró la clonación de la tarjeta de crédito.

La referida resolución fue apelada, posteriormente a ello, la Comisión señaló que la ORPS requirió a Procesos de Medios de Pago S.A. (en adelante, Procesos MC)²¹⁹ la presentación de las órdenes de pago de los consumos materia de denuncia. Asimismo, añadió que, de la revisión de estos documentos, se apreciaba que el sistema del BBVA consignó que la tarjeta de crédito utilizada en los consumos correspondía a una tercera persona llamada “*Luis Díaz*”; no obstante, los consumos fueron cargados a la tarjeta de crédito de la señora Torres.

Ante el error en la imputación de las supuestas infracciones y a efectos de ir acorde a lo ordenado por la Comisión, la ORPS emitió una nueva resolución donde imputa al BBVA por la presunta infracción al deber de idoneidad, en tanto habría omitido adoptar las medidas de seguridad necesarias considerando que se habría cargado indebidamente en la cuenta de la interesada consumos que según el sistema de la Entidad Financiera habrían sido efectuados por el señor “*Luis Díaz*”.

Por su parte, el Banco al momento de presentar sus descargos, manifestó que la responsabilidad de verificar la tarjeta de crédito corresponde a los establecimientos afiliados donde se realizaron los consumos. Asimismo, indicó que el error de

²¹⁹ Procesos MC Perú pone a disposición de sus Establecimientos, Emisores y Tarjetahabientes de Tarjetas de crédito y débito con las cuales mantiene convenio para el procesamiento de sus transacciones, de las Marcas: MasterCard, MasterCard Debit, Dinners / Discover, Union Pay, American Express, Privadas (Ripley, CMR, Cencosud, CrediScotia, Financiera Uno. <https://www.mc.com.pe/index.asp>

consignar un nombre distinto en los comprobantes de pago (voucher de consumo) pese a que el consumo fue cargado a la tarjeta de crédito de la señora Torres correspondía a MC Procesos Perú en vista que es la propietaria del POS donde se utilizó la tarjeta de crédito, siendo responsables del uso los establecimientos afiliados, los cuales no acreditaron que se haya verificado la identidad del usuario. Finalmente, señaló que la señora Torres no adoptó las medidas de seguridad que tenía a su alcance (no se inscribió en el “*Servicio de Alertas*”) y tampoco cumplió con bloquear su tarjeta de crédito.

En ese sentido, la ORPS refirió, para determinar la responsabilidad del BBVA, que de acuerdo a lo establecido por la Sala de Defensa de la Competencia N° 2²²⁰, las empresas del sistema financiero, al ofrecer a sus clientes diversos mecanismos de disposición de efectivo, tienen la obligación de implementar las medidas de seguridad necesarias para evitar que terceros realicen retiros o consumos no autorizados por los titulares de las cuentas.

Por ello, el hecho que una persona ajena a la relación de consumo pueda copiar la información contenida en la banda magnética de la tarjeta del cliente y realizar retiros o consumos que se carguen a su cuenta bancaria mediante la utilización de dicha tarjeta “*clonada*”, constituye una contravención al deber de idoneidad al que está vinculado todo proveedor de bienes o servicios.

En el presente caso, se imputaron cargos contra el BBVA debido a que habría omitido adoptar las medidas de seguridad pertinentes, pues se cargó indebidamente en la cuenta de la señora Torres, consumos que en realidad habrían sido efectuados por el señor “*Luis Díaz*”, lo que demostraría que la tarjeta de crédito de la señora Torres habría sido clonada.

En esa misma línea de análisis, se realizaron diversos consumos con la tarjeta de crédito clonada en distintos locales comerciales a lo cual el BBVA manifestó que las operaciones no reconocidas por la interesada se realizaron sin anomalías con

²²⁰ Carmen Margot Cauracuri Pino contra Banco Falabella Perú S.A. Resolución No 932-2010/SC2-INDECOPi de fecha 05 de mayo de 2011.

la lectura completa de la banda magnética de la tarjeta de crédito activa, siendo responsabilidad de la señora Torres adoptar las medidas que sean necesarias a fin de evitar que su tarjeta y clave de identificación personal se encuentren expuestas al uso de personas no autorizadas. Ahora bien, luego de que Procesos MC, remitiera las órdenes de pago se pudo evidenciar lo siguiente:

The image displays six payment receipts from 'PROCESOS DE PAGOS S.A.' arranged in a 2x3 grid. Each receipt contains transaction details such as location, date, time, and amount. A red circle is drawn around the name 'LUIS DIAZ' on each receipt, which is the name that appeared on the card's magnetic strip. The card number '****-6724' is also visible on each receipt. The receipts are for various locations including San Isidro, Miraflores, and Magdalena del Mar.

Los comprobantes de pago de los consumos realizados muestran que pese a que la señora Torres era la titular de la Tarjeta de Crédito N° ****-6724, el nombre que aparece impreso en cada una de las órdenes de pago no corresponde a la denunciante sino al señor “Luis Díaz”. Así, resulta evidente la discordancia que existe entre el titular de la tarjeta que identificó el sistema que procesó las operaciones en cuestión con la identidad de la verdadera titular de la tarjeta.

Asimismo, la ORPS señaló que en casos similares al de la señora Torres la Sala²²¹ declaró fundada la denuncia contra la Entidad Financiera, tras verificar que las

²²¹ Ver la Resolución 3274-2012/SPC-INDECOPI del 7 de noviembre de 2012 recaída en el Expediente 454-2010/ILN-CPC.

órdenes de pago correspondientes a los consumos cuestionados aparecía impreso el nombre de una tercera persona asociado al número de la tarjeta de crédito del denunciante. De igual manera, en casos anteriores²²², la ORPS ha determinado la responsabilidad de los bancos por haber permitido la clonación de las tarjetas de crédito por falta de medidas de seguridad idóneas, en las que se han verificado las mismas discrepancias en las órdenes de pago que en el presente caso analizado.

Como argumento de defensa el BBVA manifestó que dicha discrepancia correspondía a MasterCard como propietaria del sistema POS (Point Of Sell – Punto de venta). Sin embargo, se debe tomar en consideración el artículo 11º del Reglamento de Tarjetas de Crédito²²³ aprobado mediante Resolución SBS No 264-2008 (vigente al momento de los hechos), establece que las empresas del sistema financiero deben adoptar las medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez y vigencia de la tarjeta de crédito, la identidad de sus titulares o usuarios, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso de la tarjeta de crédito. En tal sentido, constituía una obligación a cargo del BBVA, implementar las medidas de seguridad necesarias para determinar con toda precisión la identidad

²²² Ver Resoluciones No 1344-2014/PS2 recaída en el Expediente 1345-2013/PS2, No 1774-2014/PS2 recaída en el Expediente 1540-2014/PS2 y No 1933-2014/PS2 recaída en el Expediente 1653-2013/PS2.

²²³ Resolución S.B.S. N o264-2008, REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO
 Artículo 11o.- Medidas de seguridad
 Las empresas deben adoptar medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez y vigencia de la tarjeta de crédito y la identidad de sus titulares y/o usuarios, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso de la tarjeta de crédito. Entre otras medidas, **cuando las empresas suscriban contratos con los operadores o establecimientos afiliados, deberán asegurarse de incluir como obligaciones de éstos, de ser el caso, los siguientes aspectos:**
1. Cuando se realicen consumos en presencia del titular o usuario:
1.1. La verificación de la vigencia de la tarjeta de crédito.
1.2. La verificación de la identidad del usuario.
1.3. La verificación de la firma del usuario en la orden de pago con la que figura en su tarjeta de crédito y, cuando lo exija el marco legal aplicable, en su documento de identidad, o la comprobación de contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustituto de la firma grafica o manuscrita, etc.
 2. Cuando se trate de consumos mediante medios distintos al referido en el numeral 1 anterior, las condiciones técnicas apropiadas para incorporar las verificaciones requeridas para asegurar razonablemente el uso apropiado de la tarjeta de crédito a través de dicho medio. Asimismo, para reducir la posibilidad de usos no autorizados o fraudulentos de las tarjetas de crédito las empresas deberán contar con sistemas de monitoreo de transacciones y procedimientos complementarios, que permitan detectar razonablemente aquellas transacciones que pueden corresponder a patrones de fraude, con el objetivo de evitar actividades potencialmente fraudulentas o someterlas a mayor escrutinio y verificaciones adicionales.

de los titulares de las tarjetas que emite, información es recibida por el sistema que procesa las operaciones y verificada por los establecimientos comerciales, lo cual pudo evitar situaciones como la verificada en el presente caso.

Entonces se puede señalar que la idoneidad de la tarjeta de crédito estaba basada en una garantía legal, toda vez que existe una norma que expresamente hace referencia sobre la obligatoriedad de brindar las medidas de seguridad necesarias a efectos de evitar cualquier consumo mediante una tarjeta de crédito clonada, es decir, que el BBVA mantiene una obligación impuesta por una ley, que es brindar las medidas de seguridad correspondientes a sus tarjetas de crédito puestas en el mercado. Adicionalmente, se debe destacar que las relaciones contractuales que se establecen como consecuencia del uso de tarjetas de crédito son: entre la Entidad Financiera y el titular de la tarjeta; entre el titular de la tarjeta y el establecimiento que acepta la transacción con dicho medio de pago; y, entre la Entidad Financiera y el establecimiento u operador de la marca.

En resumen, existen dos sujetos proveedores que son responsables frente al consumidor respecto a los mecanismos de seguridad que debe observarse en el empleo de tarjetas de crédito. Dicha responsabilidad se encuentra diferenciada en función a las distintas etapas que supone el uso de tarjetas de crédito, tal como lo reconoce el propio Reglamento de Tarjetas de Crédito.

Si bien MC Procesos Perú (proveedor de la marca MasterCard) constituye una empresa que pone a disposición de las Entidades Financieras productos y/o servicios que les permiten operar en el mercado, caso de los terminales electrónicos POS, lo cierto es que ello no implica que brinden el citado servicio a los consumidores y por ello configuren una relación de consumo con estos, sino que, por el contrario, celebran relaciones jurídicas (comerciales) con las Entidades Financieras emisoras de las tarjetas y los establecimientos comerciales donde instalan sus servicios como medios de pago utilizables por los usuarios en la adquisición de diversos bienes, sin integrar las relaciones de consumo configuradas entre dichos actores.

Por consiguiente, al ser una responsabilidad del BBVA brindar seguridad respecto a los usos de una tarjeta de crédito “clonada” configura una causal que generó que

la denuncia interpuesta sea declarada fundada, por lo que, en el presente ejemplo el Banco viene a ser el responsable de brindar la idoneidad de la tarjeta de crédito, ante los consumos realizados, cuando una tarjeta de crédito haya sido clonada.

Otro ejemplo sobre el particular podemos citar el caso del señor Hugo Manuel Martínez Samamé (en adelante, señor Martínez)²²⁴ quien denunció a la Crediscotia ante la ORPS señalando que le habrían cargado a su tarjeta de crédito N° ****-7240 el importe total de S/. 2 530,50 por concepto de dos (2) consumos, pese a que éstos se habrían realizado con una tarjeta de crédito presuntamente clonada, lo cual configuraría una infracción a los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código. Asimismo, se presentó la denuncia contra Mercedes Elvira Cruz Maldonado (en adelante la señora Cruz) quien es la titular del local donde se realizaron los referidos consumos, señalando que dicho proveedor no verificó la identidad del titular de la tarjeta, lo que configuraría una infracción a los artículos 18° y 19° del Código.

En los descargos de la señora Cruz, manifestó que la responsabilidad en brindar la seguridad de la tarjeta de crédito recae sobre Crediscotia. Asimismo, el establecimiento cumplió con verificar adecuadamente la identidad del titular y finalmente el señor Martínez debió cuidar su tarjeta para evitar posibles usos inadecuados.

Por su parte Crediscotia, manifestó que implementó medidas de seguridad a fin de evitar que terceras personas realicen consumos no autorizados con las tarjetas crédito; asimismo, refirió que todos los clientes reciben recomendaciones en temas de seguridad a través de videos, folletos e información, incluso vía Internet, limitándose a señalar una generalidad más no se refirió al caso en particular.

De igual forma, también precisó que habría hecho el bloqueo preventivo de la tarjeta de crédito del señor Martínez, impidiendo de esa manera que se sigan efectuando transacciones que hicieran más gravosa la situación del denunciante. Sin embargo, también señaló que las transacciones se efectuaron de manera correcta, con el uso de la tarjeta de crédito, a través del terminal de pago del establecimiento, y con la

²²⁴ EXPEDIENTE N° 2034-2014/PS2

debida lectura de la banda magnética, existiendo una contradicción y a su vez surge la siguiente incógnita: ¿Si las operaciones se realizaron adecuadamente, por qué se procedió con el bloqueo preventivo?

Finalmente, precisó que la responsabilidad de verificación de la identidad del titular de la tarjeta recae exclusivamente en el establecimiento afiliado en donde se realiza el consumo; razón por la cual, no se debe responsabilizar a Crediscotia, toda vez que se cumplió con activar las medidas de seguridad correspondientes.

La ORPS citó, al igual que en el caso de la señora Torres contra el BBVA, el pronunciamiento de la Sala en la Resolución No 932-2010/SC2-INDECOPI de fecha 05.05.2011, donde se precisó, que las Entidades Financieras, al ofrecer a sus clientes diversos mecanismos de disposición de efectivo, tienen la obligación de implementar las medidas de seguridad necesarias para evitar que terceros no autorizados realicen retiros o consumos no autorizados por los titulares de las cuentas.

En ese sentido, si bien es cierto que Crediscotia Bloqueo de la tarjeta de crédito de propiedad del señor Martínez, este bloqueo fue realizado con posterioridad a los consumos realizados- De igual manera citó el criterio establecido por la Sala de Defensa de la Competencia No 2, mediante la Resolución N° 277-2003/TDC-INDECOPI²²⁵, sobre el carácter inusual de operaciones y las medidas de seguridad que debe adoptar el proveedor, la ORPS consideró que existen determinados supuestos en los cuales es posible determinar que nos encontramos ante operaciones realizadas a raíz de la clonación de una tarjeta, tales como:

- (i) transacciones realizadas en períodos cortos de tiempo y distintos canales (cajeros automáticos, terminales electrónicos – POS, ventanillas de atención;
- (ii) operaciones simultáneas en distintos puntos de procesamiento de operación;

²²⁵ Marcelina Figueroa Alarcón contra Banco de Crédito del Perú: Resolución No 277-2003 de fecha 11 de julio de 2003.

- (iii) operaciones de crédito consecutivas efectuadas tanto por el titular como por un tercero.

En efecto, bajo dicho criterio, la ORPS revisó los medios probatorios del expediente en la cual se verificó lo siguiente: (i) si bien los dos consumos cuestionados fueron realizados el 07.08.2014 en un intervalo corto de tiempo, fueron efectuadas en el mismo local ubicado en la ciudad de Piura; y, (ii) no existen consumos simultáneos que permitan inferir que la tarjeta del interesado fuese clonada.

Entonces, conforme al criterio de la Sala y según lo hechos materia de denuncia, constituirían indicios razonables de un supuesto de clonación, el empleo simultaneo de la tarjeta de crédito por el propio señor Martínez o la presencia de operaciones cercanas en espacios físicos considerablemente distantes; dado que tales supuestos implicarían la existencia de dos o más tarjetas con la misma información de una banda magnética; no obstante, dichas circunstancias que acreditarían un uso inusual de la tarjeta no han concurrido en el presente caso.

Asimismo, se mencionó que según lo establecido en el artículo 196° del Código Procesal Civil que contempla la regulación de la carga de la prueba²²⁶, quien alega un hecho debe probarlo, lo cual guarda relación con lo establecido en el artículo 162° de la Ley del Procedimiento Administrativo General²²⁷, respecto al deber de los administrados de aportar pruebas.

Así, resultaba de cargo del interesado presentar los medios probatorios que respaldaran lo alegado en su denuncia. No obstante, durante la tramitación del procedimiento, el señor Martínez no aportó ningún elemento probatorio ni siquiera a nivel indiciario que sustente esta situación y la consiguiente presunta clonación de su tarjeta. Por lo que, la ORPS consideró que al no existir un documento

²²⁶

CÓDIGO PROCESAL CIVIL

Artículo 196o.- Carga de la prueba

Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

²²⁷

LEY No 27444, LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL

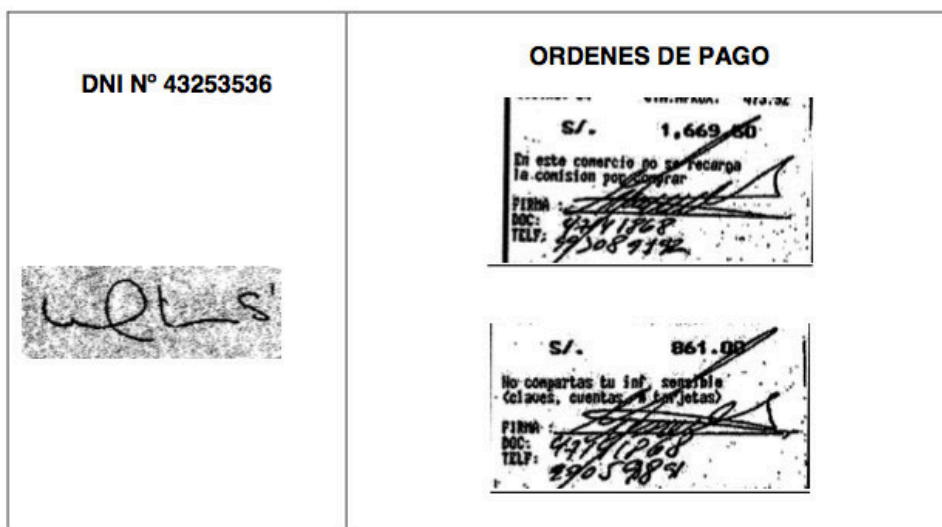
Artículo 162o.- Carga de la prueba

(...)

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

probatorio que sustente la supuesta clonación de tarjeta, procedería a declararse infundada la denuncia. Sin embargo, en el presente caso el señor Martínez también denunció a la señora Cruz, quien es la titular del lugar donde se hicieron los consumos no reconocidos.

En dicho extremo, la ORPS evaluó las órdenes de pago donde se visualizó lo siguiente:



Siendo el cuadro de la izquierda la firma y DNI del señor Martínez, el cual claramente difiere de los datos consignados en las órdenes de Pago.

Asimismo, la ORPS señaló que al ser evidente la diferencia de firmas entre la consignada en el DNI del señor Martínez y de órdenes de pago se demostraría que la señora Cruz no realizó la verificación exigida en el Reglamento de Tarjetas de Crédito. También, añadió que no se exige al proveedor que constate que las firmas a ser comparadas sean iguales o idénticas en tanto aquél no tiene por qué contar con los conocimientos propios de un perito²²⁸. Lo que se exige al proveedor es la

²²⁸

Al respecto mediante Resolución 1903-2009/SC2-INDECOPI la Sala de Defensa de la Competencia No 2 señaló que: “cabe precisar que la diligencia esperada de un establecimiento cuando coteja las firmas no es la de un experto en caligrafía, sino la que corresponde a un individuo que debe proceder a controlar las rúbricas de buena fe y con una pericia razonable. Cuando las firmas que se cotejan presentan un conjunto de rasgos similares entre sí se concluye razonablemente que corresponden a la misma persona. Es necesario señalar que la obligación de comprobar que la firma consignada en la orden de pago coincida con las que figuran en el reverso de la tarjeta y en el DNI del portador de la misma solo exige -por la naturaleza de las operaciones involucradas- una corroboración de similitud aceptable y no una prueba grafotécnica. (...)”

verificación de que la firma del portador de la tarjeta guarde similitud a la que figura en el documento de identidad que se debe presentar.

Sobre el particular es pertinente mencionar primeramente que el Reglamento de Tarjetas de crédito, vigente en la fecha de los hechos menciona en su artículo 11º lo siguiente:

“Artículo 11.-

(...)

Entre otras medidas, cuando las empresas suscriban contratos con los operadores o establecimientos afiliados, deberán asegurarse de incluir como obligaciones de éstos, de ser el caso, los siguientes aspectos:

1. Cuando se realicen consumos en presencia del titular o usuario:

1.1. La verificación de la vigencia de la tarjeta de crédito.

1.2. La verificación de la identidad del usuario.

1.3. La verificación de la firma del usuario en la orden de pago con la que figura en su tarjeta de crédito y, cuando lo exija el marco legal aplicable, en su documento de identidad, o la comprobación de contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustituto de la firma gráfica o manuscrita, etc.

(...)”

Como se puede apreciar el referido artículo, la relación contractual que detalla es entre el establecimiento afiliado y los operadores de marca, siendo este último de suma importancia en esta relación comercial, dado que en la práctica lo que se realiza es un contrato que vincula primeramente a la Entidad Financiera con el operador de la Marca (Visa, MasterCard, entre otras) para que luego ésta preste un servicio al establecimiento comercial que desee afiliarse no existiendo un vínculo directo entre el establecimiento afiliado y la Entidad Financiera, dado que en el supuesto que eso sucediera, cada establecimiento que desee contar con un POS debería acercarse a todas las entidades financieras para que suscriban un contrato donde se detalle la obligatoriedad verificar la identificación de sus clientes que deseen adquirir algún producto o servicio, lo cual aparte de ser una gestión demasiado burocrática, generaría sobre costos a todos los integrantes en la relación comercial.

Sin perjuicio del párrafo anterior, la ORPS consideró declarar fundada la denuncia contra la señora Cruz (titular del establecimiento donde se realizó los 2 consumos) por lo que, se demostraría que en éste último caso la ORPS no hizo un adecuado análisis respecto a lo que literalmente refiere el Reglamento de Tarjetas de crédito, imponiendo una sanción a un proveedor que no tiene implicancia alguna respecto a la falta de idoneidad de la tarjeta de crédito.

Como se puede apreciar, el pronunciamiento de la ORPS sancionó al establecimiento afiliado en vista que este no contrastó adecuadamente la firma en las órdenes de pago con la firma consignada en el DNI del titular, caso distinto a otros donde sucedió exactamente lo mismo pero sancionaron a la Entidad Financiera²²⁹, evidenciándose que el criterio difiere entre un organismo y otro del propio Indecopi, tal como advertimos anteriormente.

En esa misma línea de análisis, podemos mencionar el caso de Lorenzo Rafael Falcón Diestra (en adelante, el señor Falcón)²³⁰ quien denunció al BCP, ante la Comisión señalando que se le habría cargado a su tarjeta de crédito consumos que no reconoce haberlos realizado, siendo estos los siguientes:

FECHA	HORA	ESTABLECIMIENTO	IMPORTE S/
30/10/2014	16:13:28	Rípley	2567,00
30/10/2014	17:30:15	Rípley	1810,00
31/10/2014	14:09:50	Payu Latam	2118,00
31/10/2014	14:21:20	Payu Latam	2118,00
31/10/2014	14:48:07	Payu Latam	2118,00
31/10/2014	15:02:15	Payu Latam	2118,00
31/10/2014	17:17:11	Cinepapaya	27,00
31/10/2014	17:44:20	Cinepapaya	12,00

²²⁹ EXPEDIENTE 42-2013/CPC-INDECOPI-LAL
²³⁰ EXPEDIENTE 141-2015/CC1

Lo cual configuraría una infracción a los artículos 18º y 19º del Código. Asimismo, señaló que solo los consumos realizados en “Cinepapaya” fueron devueltos, pero los demás consumos no, por ello, presentó la denuncia aduciendo que su tarjeta habría sido clonada.

En el descargo, el BCP explicó que para realizar operaciones vía internet con una tarjeta afiliada al sistema Verified By Visa se debía seguir los siguientes pasos: (1) introducir los datos de la tarjeta de crédito (nombre, dirección, número de tarjeta, etc.); (2) se remite la orden de compra; (3) el sistema solicita la clave Verified By Visa; y, (4) el sistema confirma dicha clave; siendo que los consumos no reconocidos fueron realizados de manera adecuada, tal como se acreditaba con los reportes “Coldview control card load”.

Luego de la evaluación respectiva, la Comisión consideró declarar infundada la denuncia al no haberse acreditado que las operaciones se efectuaron con una tarjeta clonada; asimismo, declaró infundada en la medida que había quedado acreditado que los ocho consumos no reconocidos por el denunciante fueron efectuados válidamente.

Ante dicho pronunciamiento el señor Falcón presentó su apelación aduciendo que la Comisión analizó los medios probatorios referentes a las operaciones, y no respecto a la afiliación, por lo que el BCP debió acreditar la afiliación al sistema Verified By Visa, lo cual no había demostrado. También, señaló que el Ministerio Público había determinado que la presunta afiliación se efectuó por una página web distinta a la del Banco, siendo así este era responsable por no impedir mediante un sistema que las afiliaciones se realizaran por una página web distinta, en tanto en estas no se solicitaba la clave secreta de cuatro dígitos, sino solo información básica; de igual manera la Comisión debió tener en cuenta que los consumos no reconocidos se realizaron simultáneamente, lo cual evidenciaba que se trataba de operaciones fraudulentas, además, que la Entidad Financiera procedió a devolverle seis de los ocho consumos no reconocidos, argumentado que fue por orden de los

establecimientos comerciales, lo cual también daba cuenta de que las operaciones fueron irregulares.

De acuerdo a la evaluación de la Sala, esta señaló que de acuerdo al contrato de afiliación el señor Falcón dio su autorización para realizar consumos por internet. Asimismo, precisó que en autos corre copia del documento denominado “*Enrolamiento por ADC (Afiliación durante la compra)*”, remitido por el BCP a efectos de evidenciar que la tarjeta del denunciante cumplió con la mencionada afiliación al sistema Verified By Visa. En ese sentido, se aprecia los siguientes datos: (i) Banco emisor de la Tarjeta de crédito – Banco de crédito (ii) Tarjeta N°****-7019; (iii) fecha de enrolamiento 30/10/2014 a horas 16:12:51; (iv) Operación “Alta ADC” “Tarjetahabiente- VbV”: Asimismo, manifestó que durante el procedimiento el señor Falcón no ha rechazado la validez de dichos documentos. En efecto, se verifica que la Tarjeta de Crédito del señor Falcón fue afiliada al sistema Verified By Visa el 30 de octubre de 2014, a las 16:12:51, siendo que a partir de dicha oportunidad se hallaba habilitada a efectuar consumos por internet.

En ese orden de ideas, la Sala hizo mención a que en anteriores pronunciamientos la Sala indicó que corresponde a las Entidades Financieras demostrar que los consumos realizados por internet fueron válidamente efectuados; siendo así, el proveedor denunciado debe presentar elementos probatorios que permitan verificar como mínimo los siguientes datos: (i) el número de la tarjeta utilizada; (ii) el proceso de validación de la operación (Clave Verified By Visa); (iii) la fecha y hora de la operación cuestionada; y, (iv) el monto de la operación. En ese mismo sentido, en el presente caso esta Sala contó con los reportes “Coldview control card load” y “Visa incoming financial detail”, donde se evidenció la siguiente información: (i) fecha y hora de la transacción; (ii) número de tarjeta; (iii) nombre del establecimiento; (iv) número de transacción; (v) monto de la operación; y, (vi) la validación de la operación (M/T: 5), recalcando una vez más que estos documentos no fueron cuestionados por el señor Falcón, por lo que se demostraría, que el BCP cumplió con brindar la seguridad necesaria respecto a los consumos no reconocidos.

Por otro lado, se hizo mención al argumento del señor Falcón respecto a que el Ministerio Público habría detectado a los posibles culpables sobre el consumo fraudulento, ante ello la Sala refirió que en vista que el Ministerio Público estaba revisando el asunto, corresponde a dicha instancia dar su pronunciamiento al respecto, por lo que; Indecopi no sería competente para pronunciarse al respecto.

Adicionalmente, la Sala consideró importante resaltar que a diferencia de aquellas transacciones donde el apersonamiento del titular del producto constituye en sí mismo un requisito de validez, tales como las operaciones realizadas en ventanilla, donde la suplantación sí incide en la responsabilidad administrativa que la Entidad Financiera pudiera mantener; al versar la denuncia con relación a consumos efectuados en el canal internet, correspondía valorar la responsabilidad de la Entidad Financiera dilucidando únicamente si cumplió con adoptar todas las medidas de seguridad exigidas para la aprobación de dichas transacciones en el canal indicado; las mismas que en el presente caso se verificaron.

Finalmente, hizo referencia a la devolución de los consumos realizados, señalando que si bien estos fueron realizados eso no evidenciaría que hayan sido realizados de manera irregular, sino que esa fue una medida que, como el BCP informó, fue realizada por una política comercial, por ello, correspondió declarar infundada la denuncia en dicho extremo, toda vez que el BCP sí cumplió con adoptar las medidas de seguridad necesarias.

Sobre dicho pronunciamiento somos de la opinión que la Sala no analizó adecuadamente las horas de transacción realizadas contadas desde el momento que se afilió a Verified By Visa hasta el inicio de los consumos, en ese entender, tenemos primeramente que la afiliación al sistema Verified By Visa fue realizado el 30.10.2014 a las 16:12:51 y el primer consumo realizado fue el mismo día a las 16:13:28, es decir, a menos de un minuto de la afiliación, luego se realizó otro consumo 17:30:15, del mismo día ambos en la tienda Ripley; al día siguiente, se realizaron 4 consumos de manera consecutiva por un mismo monto (S/ 2,118.00) en Latam con un intervalo promedio de 17.6 min entre cada compra, lo cual sería un movimiento irregular, por lo que, el Banco debió percatarse que dichos consumos estaban fuera del rango normal de consumo, tal como regula el Art. 17º

del Reglamento de Tarjetas de crédito y débito, el mismo que obliga a las Entidades Financieras a contar con sistemas de monitoreo de operaciones, a fin que detecten aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario. Asimismo, deben implementar procedimientos que alerten sobre operaciones que realizadas fuera del patrón usual de consumo de sus clientes, con la finalidad de bloquear temporalmente y así mitiguen las pérdidas por fraude.

Por lo que, en el presente no bastó con evaluarse si se realizó la afiliación a Verified By Visa ni si los consumos fueron realizados con los datos conformes, dado que todo ello puede realizarse contando con los datos de la tarjeta y el DNI del titular, sino debió haberse analizado si los consumos realizados estaban dentro del patrón de consumo usual del señor Falcón y de corroborarse lo contrario debió haberse declarado fundada la denuncia por no cumplir con el deber de idoneidad basándose en la garantía legal, donde el BCP debió haber adoptado las medidas de seguridad tal como lo ordena el Reglamento de Tarjetas de Crédito y débito.

Por lo desarrollado anteriormente, podemos señalar que el hecho de que los Órganos Resolutivos de Indecopi tengan diferente criterio, tanto al momento de admitir una denuncia como al resolverla, no brindan predictibilidad ni tampoco dan seguridad jurídica, lo que genera, que los derechos de los consumidores se vean vulnerados, por lo que, resulta importante que Indecopi implemente una forma de lineamientos a efectos de que las instancias resolutorias tengan un criterio unificado salvaguardando el derecho de los consumidores bajo el carácter tuitivo que tiene el Estado.

CAPÍTULO V

CRITERIOS DE LOS ÓRGANOS COMPETENTES DE INDECOPI

1. SOBRE LOS CRITERIOS DE INDECOPI

Como se mencionó anteriormente, Indecopi tiene diversas instancias a nivel nacional, como la Oficina Resolutiva de Procedimientos Sumarísimos (OPRS), la Comisión de Protección y Defensa del Consumidor (Comisión), tanto en Lima como en Provincias, ambos se encargan primeramente de evaluar la denuncia y posteriormente tipificar la supuesta infracción para después durante el procedimiento administrativo demostrar que el Proveedor incurrió o no en la infracción tipificada. Es pertinente mencionar que la Comisión resuelve en última instancia cuando la denuncia fue presentada en la OPRS (última instancia en este caso). Asimismo, contamos con la Sala Especializada en Protección al Consumidor (la Sala), la misma que resuelve en última instancia confirmando o revocando la resolución final emitida por la Comisión, cuya única sede se encuentra en la ciudad de Lima.

Cuando un consumidor ve vulnerado su derecho al momento de realizar un consumo, tiene como idea principal que Indecopi, por su ámbito de competencia podrá imponer una sanción al proveedor infractor y emitir una medida correctiva a fin de que su derecho pueda ser salvaguardado. Primeramente, se espera que al narrar los hechos ocurridos que conllevaron a la vulneración del derecho del consumidor esta sea tipificada de la misma forma cómo sucedieron en pronunciamientos anteriores donde los hechos que generaron la denuncia fueron los mismos.

En esa misma línea, adentrándonos más al tema de la tesis, cuando un consumidor adquiere y utiliza una tarjeta de crédito que posteriormente no cumplió con el deber de idoneidad, lo que se esperaría razonablemente es que cualquiera de los Órganos Resolutivos (en adelante, OR) antes descritos, impusiera una misma tipificación a los hechos, al momento de admitir la denuncia, en la misma medida

en que fue tipificada otros casos de iguales circunstancias; también se esperaría que, al momento de resolver, se emita un pronunciamiento en la misma medida que se pronunció en otros casos de igual índole. Sin embargo, en el desarrollo de la tesis, en especial en el capítulo cuarto, se demostró que ello no fue así, toda vez que en diversos casos algunos OR tipificaban la denuncia de manera distinta a otros, cuando las circunstancias y hechos tenían igual similitud, existiendo una falta de uniformidad de criterios entre los OR.

1.1 SOBRE LA ADMISIÓN DE LAS DENUNCIAS

Como se preció en el desarrollo de la investigación, se trataron demás relacionados solamente las denuncias interpuestas por la falta de idoneidad respecto al cobro de membresía, envío adecuado de estados de cuenta, Reportes indebidos ante las centrales de riesgo y consumos no reconocidos, entonces, en un simple criterio se entendería que cualquier OR al apreciar actos iguales deberían ser tipificados de la misma manera, bajo un mismo articulado.

En efecto, lo mencionado en el párrafo anterior hace referencia al Principio de Predictibilidad señalado en el Artículo 1.15. De la Ley 27444 (Vigente en la fecha de los hechos materia de la tesis) que a la letra dice: “La autoridad administrativa deberá brindar a los administrados o sus representantes información veraz, completa y confiable sobre cada trámite, de modo tal que a su inicio, el administrado pueda tener una conciencia bastante certera de cuál será el resultado final que se obtendrá”. En otras palabras, este principio obliga a Indecopi a brindar primeramente al consumidor información veraz, completa y confiable a fin de que el consumidor tengan una expectativa clara sobre cuál será el resultado respecto al primer acto realizado por él (denuncia).

Ahora, la información que proporciona Indecopi son las Resoluciones Finales, que si bien es cierto es un último pronunciamiento, de la lectura de la mismas se aprecia cual fue el criterio para admitir la denuncia, en ese sentido, existe una diversa gama de resoluciones publicadas muchas de las cuales tienen como origen los mismos hechos, por lo que, un consumidor puede apreciar cual fue la denuncia que se adapte a su caso y generarse la expectativa que será tipificada de la misma manera

al momento de presentar su denuncia. Entonces, el Principio de predictibilidad genera que se retire cualquier incertidumbre de cómo será admitida la denuncia generando una seguridad jurídica, que ha sido calificado por el Tribunal Constitucional²³¹ como un principio consustancial al Estado constitucional de Derecho.

1.1.1 Admisión respecto a la falta de idoneidad sobre el cobro de membresía

Con la finalidad de sintetizar lo desarrollado en el capítulo cuarto, podemos señalar primeramente que respecto a la Idoneidad de la tarjeta de Crédito sobre el cobro de membresía, todos los casos analizados tenían las mismas circunstancias. Sin embargo, fueron calificados de distinta manera al momento de admitirlas a trámite. Por un lado, tenemos el caso de los señores García, Rivas, Castillo, los cuales presentaron su denuncia ante el ORPS de Lima consideró admitir sus denuncias por falta de idoneidad de la tarjeta de crédito respecto al cobro de membresía bajo los artículos 1º literal c), sobre derecho de los consumidores respecto a protección a sus intereses económicos, 18º, sobre el concepto de idoneidad y 19º del Código, sobre la obligación de los proveedores a brindar productos y servicios idóneos.

Sin embargo, en el caso del señor Pascual, quien interpuso una denuncia por las mismas circunstancias ante la Comisión, este consideró tipificar bajo lo regulado en los Artículo 18º y 19º del Código, dejando de lado la tipificación señalada en el artículo 1º literal c del Código, a diferencia de las denuncias de los señores antes indicados.

En esa misma línea de análisis, la denuncia presentada por la señora Villanueva ante el ORPS de Arequipa tenía hechos idénticos a los casos anteriores, pero fue admitida bajo los artículos 1º numeral 1.1 Literal b), que regula el derecho del consumidor a acceder a información oportuna, suficiente y veraz para realizar un uso adecuado y el artículo 2º.1 del Código, que regula la obligación del proveedor

²³¹ STC Exp. N°0016-2002-AI/TC

a brindar información relevante al consumidor. Por otro lado el caso de la señora Narvaez, quien presentó su denuncia ante la Comisión de Arequipa, en iguales circunstancias, fue admitida bajo el artículo 56.1 literal b) del Código el cual regula los métodos coercitivos respecto a obligar a los consumidores a asumir pagos no pactados, tipificación que también se señaló en la denuncia presentada por la señora Agurto ante el ORPS de Piura.

En efecto, los OR no tienen un criterio unificado respecto al tipo de tipificación que se debe establecer al momento de admitir una denuncia por un mismo hecho, ello se aprecia con mayor énfasis en los OR de provincias, donde existe una tipificación totalmente distinta a los pronunciamientos de los OR de Lima, incluso en estos últimos varía sutilmente el criterio al momento de tipificar una supuesta infracción, dado que en algunas denuncias señalan que las Entidades Financieras habrían infringido el artículo que regula el derecho del consumidor (Art.1º literal c) y a los articulados que regulan el deber de idoneidad (Art. 18º y 19º).

1.1.2 Admisión respecto a la falta de idoneidad sobre el envío adecuado de los estados de cuenta

La remisión de estados de cuenta es un tema que carece de complejidad al momento de analizar los hechos narrados en una denuncia, dado que lo que se logra establecer es si se llegó o no a entregar el referido documento al consumidor en su oportunidad. Sin embargo, a pesar de la simplicidad de los hechos, diversos OR tipifican de distinta forma al momento de admitir la denuncia, como es caso de la señora Chamba donde la Comisión consideró que el hecho de que la Entidad Financiera no le remita los estados de cuenta a la dirección consignada configuraría una infracción a los artículos 18º y 19º del Código. No obstante, en el caso del señor Velázquez, la Comisión de Arequipa consideró tipificar el mismo acto bajo el Art. 19º del Código.

Un caso muy particular que fue desarrollado en el capítulo cuarto, fue el caso donde la Secretaría Técnica de Indecopi, bajo su potestad fiscalizadora, solicitó a Crediscotia diversa información con la finalidad de constatar si dicha Entidad

Financiera estaría remitiendo o no los estados de cuenta a sus consumidores, luego del análisis realizado por la secretaría, se inició una denuncia de oficio fundamentando que en diversas ocasiones no se habría cumplido con remitir los estados de cuenta a los consumidores, lo que configuraría una falta de cumplimiento al deber de idoneidad regulado en los artículos 18º y 19º del Código.

Cosa distinta ocurrió con el señor Gonzales, donde se presentaron las mismas circunstancias que los casos anteriores, y el ORPS consideró tipificar la conducta del proveedor al amparo del artículo 1º literal b) y el artículo 2º, que regulan el derecho del consumidor a acceder a una información oportuna y sobre el derecho de tener información relevante y veraz, respectivamente.

En efecto, como se puede apreciar en lo descrito líneas arriba hablamos del mismo acto, sobre la omisión del envío de los estados de cuenta; sin embargo, en algunos OR fue considerado como una infracción al deber de idoneidad, mientras en otros se estaría vulnerando el derecho a la información, evidenciándose una clara contradicción y una falta de uniformidad de criterios al momento de admitir una denuncia.

1.1.3 Admisión respecto a la falta de idoneidad sobre el reporte indebido ante las centrales de riesgo

El tema del reporte indebido trae consigo mayor complejidad por el mismo hecho de no solamente debe limitarse el análisis si un consumidor fue reportado o no ante las centrales de riesgo, sino principalmente cuales fueron las causas que generó dicho reporte. En ese sentido, en los casos desarrollados en el capítulo cuarto podemos apreciar que cada uno de los casos tenía un particular detalle que lo diferenciaba del otro, por lo que, no se podría señalar de manera general que todos los casos debieron haber sido tipificados de la misma manera porque son distintas las circunstancias que generaron la denuncia.

Entonces, el reporte indebido surge por distintas causas, las mismas que albergan diversas peculiaridades que no pueden ser establecidas de manera idéntica, lo que genera su complejidad al momento de analizar y admitir la denuncia bajo un mismo parámetro legal, dentro de esta gama de eventos que pueden generar un reporte indebido nos encontramos con el caso de la señora Fernández quien denunció haber sido reportada indebidamente por una suma que no adeudaba, admitiéndose la denuncia amparado en el artículo 19°. Asimismo, podemos mencionar el caso de señor Custodio quien denunció a Interbank señalando que dicha entidad financiera se comprometió a rectificar el inadecuado reporte indebido pero lo realizó configurándose una infracción a los artículos 1° literal c) 18° y 19° del Código, caso similar a la de la señora Zegarra donde el BCP se comprometió a rectificar su antecedente crediticio, pero en este último caso si se cumplió. También, otra denuncia revisada que se envuelve de mayor complejidad es el caso de la señora Chambilla, quien no pudo pagar su tarjeta de crédito por causas atribuible a la atención del trabajador de ventanilla y que posteriormente generó mayores intereses y comisiones siendo reportada como deficiente en las centrales de riesgo, lo que a ojos de la ORPS configuraría una infracción al artículo 19° del Código.

Finalmente, y a manera de síntesis podemos señalar que los actos que generan que las Entidades Financieras realicen un reporte indebido ante las centrales de riesgo, son diversos, teniendo características que pueden ir desde una mala asesoría por el personal hasta la falta de cumplimiento en el compromiso de rectificar un reporte mal realizado, por lo que, dichos actos pueden adaptarse a diversos articulados del Código y, por ende, no se puede establecerse un parámetro legal al igual que se hizo en los casos anteriores.

1.1.4 Admisión respecto a la falta de idoneidad sobre consumos no reconocidos

A diferencia de los casos anteriores, los consumos no reconocidos por lo general son tipificados de manera muy similar, para muestra podemos citar el caso de la señora Torres, quien presentó su denuncia ante la ORPS por consumos que no reconoce, ante ello, el OR mencionó que las conductas estarían enmarcadas dentro

de lo establecido en el artículo 1º literal c), los artículos 18º y 19º del Código, tipificación idéntica al caso del señor Martínez, quien tuvo un inconveniente similar con su tarjeta de crédito. Sin embargo, los mismos hechos sucedieron en el caso del señor Falcón quien presentó su denuncia ante la Comisión, refiriendo que también no reconoce consumos realizados con su tarjeta de crédito. No obstante, se tipificó como una infracción regulada en los artículos 18º y 19º del Código, dejando de lado el artículo 1º literal c) del mismo cuerpo legal.

Es oportuno mencionar que en las denuncias por consumos no reconocidos, no se presentan tantas inconsistencias respecto al tipo de tipificación que realizan los OR al momento de admitir la denuncia, que si bien es cierto los ejemplos indicados en el párrafo precedente corresponden a OR de Lima, que por lo general tiene un criterio más unificado en comparación a los de provincias, también en el análisis de las denuncias realizadas en provincias se vislumbró que igualmente mantienen un criterio similar sin muchas inconsistencias como ocurrió en los casos anteriores (cobro de membresía, envío de estados de cuenta).

En esa misma línea de análisis, podemos mencionar que el problema de las resoluciones de admisión que dan trámite a la infracción por falta de cumplimiento del deber de idoneidad respecto a los consumos no reconocidos de las tarjetas de crédito, no se manifiestan sobre la tipificación propiamente dicha, sino, sobre el nivel de responsabilidad que recae por un lado en las Entidades Financieras y por otro a los establecimientos afiliados donde se realizaron los consumos.

Entonces, el criterio que la mayor parte de OR consintieron al momento de admitir la denuncia es valerse de la documentación que vincula el consumo, es decir, la Entidad Financiera y los establecimientos afiliados, admitiendo la denuncia respecto a todos los establecimientos afiliados donde se realizaron los consumos para después emitir un pronunciamiento final, es allí donde se refleja la inconsistencia de criterios como desarrollaremos más adelante.

1.2 SOBRE LA RESOLUCIÓN DE LAS DENUNCIAS

En el desarrollo de la tesis, se pudo apreciar que los OR difieren en el criterio que utilizan para resolver una controversia, respecto a la idoneidad de la tarjeta de crédito relacionado al cobro de membresía, envío de estados de cuenta, reportes indebidos y consumos no reconocidos.

Si bien es cierto que, cada caso tiene su particularidad lo cual generaría una divergencia en los pronunciamientos de cada órgano competente, en los temas desarrollados en capítulos anteriores se pudo apreciar que existen casos idénticos lo cual aparte de generar una presunción de admitir la denuncia bajo una normativa concreta, también genera una expectativa en el administrado en cuál será el resultado final conforme se resolvió en casos similares en anteriores ocasiones. Sin embargo, se apreció que ello no es conforme lo esperado, en vista que ante hechos idénticos existe resoluciones distintas.

Es oportuno mencionar que existen precedentes de observancia obligatoria en temas de protección al consumidor, entendiéndose a estos como aquellos pronunciamientos que interpretan de modo expreso y con carácter general el sentido de las normas. Asimismo, estos son de cumplimiento obligatorio por parte de los OR en caso sea aplicable a una determinada denuncia. Sin perjuicio de ello, los artículos 36° y 49-A del Reglamento de Organización y Funciones del INDECOPI ²³², estipulan que tanto el ORPS como las Comisiones cuentan con autonomía técnica y funcional para el ejercicio de su función resolutive, es decir,

²³² Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI - DECRETO SUPREMO N° 107-2012-PCM

Artículo 36.- Comisiones del INDECOPI

Las Comisiones son órganos colegiados encargados de resolver, en primera o segunda instancia administrativa, según corresponda, los asuntos concernientes a las leyes del ámbito de su competencia. Para el ejercicio de su función resolutive gozan de autonomía técnica y funcional.

Artículo 49-A.- Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor

Los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos de Protección al Consumidor son los encargados de resolver, en primera instancia administrativa, los asuntos concernientes a las normas de protección del consumidor, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor. Para el ejercicio de su función resolutive, gozan de autonomía técnica y funcional.

que bajo su propio criterio pueden primeramente pedir toda la documentación y realizar los actos procesales que vean por conveniente a efectos de tener medios de convicción necesarios para poder resolver y poner fin a los conflictos surgidos por la supuesta falta de idoneidad de las tarjetas de crédito.

No obstante, al encontrarnos dentro de un procedimiento administrativo, los OR deben cumplir no solamente con las obligaciones contenidas en el Código sino también en la ley N° 27444, Ley de Procedimientos Administrativos General, la misma que estipula en su el Artículo 1.15. el Principio de predictibilidad que, como ya se desarrolló, es el principio que genera una certeza razonable de cuál será el resultado final que se obtendrá, entonces, si a una Entidad Financiera se le inicia un procedimiento administrativo a causa de una denuncia de un consumidor, la expectativa que se esperaría es que el OR encargado emita un pronunciamiento en igual medida que en casos idénticos anteriormente resueltos, dado que si se resolviera en un sentido contrario aparte de vulnerarse el principio de predictibilidad, se vulneraría también el principio de Razonabilidad, regulado en el artículo 1.4 de la Ley 27444, el cual señala que *“Las decisiones de la autoridad administrativa, cuando creen obligaciones, califiquen infracciones, impongan sanciones, o establezcan restricciones a los administrados, deben adaptarse dentro de los límites de la facultad atribuida y manteniendo la debida proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que deba tutelar, a fin de que respondan a lo estrictamente necesario para la satisfacción de su cometido.”*

En otras palabras, para que no se quebrante este principio, los OR deben cumplir con dos requisitos, el primero, no desnaturalizar la finalidad para la cual fue acordada la competencia de emitir el acto de gravamen (imponer sanción en caso de acreditar culpabilidad) y, segundo, al decidir el tipo de gravamen a emitir o entre los diversos grados que una misma nación puede conllevar, no tiene plena discrecionalidad para la opción, sino que debe optar por aquella que sea proporcional a la finalidad perseguida por la norma legal, y como estos dos requisitos ya fueron cumplidos en anteriores oportunidades al emitir un pronunciamiento en iguales circunstancias, se espera que el OR emita una resolución final en la misma medida que anteriormente fue resuelto un caso en particular, no siendo amparable un pronunciamiento distinto valiéndose de la

autonomía técnica y funcional (D.S N° 107-2012-PCM) toda vez que si ello sucediera se estaría contradiciendo directamente un principio de una norma que tiene un valor jerárquico mayor (Ley 27444).

1.2.1 Resolución de denuncias respecto a la falta de idoneidad sobre el cobro de membresía

Como se sabe el cobro de la membresía no es una obligación que se deba imponer a las Entidades Financieras, todo lo contrario, es una facultad que tienen los proveedores a fin de justificar los costos en los que incurre por otorgar beneficios de la marca a sus consumidores, entonces, si en efecto la membresía no es un cobro obligatorio, lo que si genera una obligación a las Entidades Financieras es informar con anticipación dicho cobro y si este es cobrado sin que exista comunicación previa, estaríamos frente a un incumplimiento al deber de idoneidad.

Sin embargo, y como ya se revisó anteriormente, los OR difieren en el criterio respecto a la tipificación al momento de admitir las denuncias y dicho error lo replican al resolver la controversia. Las denuncias presentadas y analizadas en la tesis consistieron en que los consumidores no se encontraban conformes con el cobro de la membresía, en el caso del señor García este señaló que dicha comisión no sería pasible de cobro en vista que nunca había usado su tarjeta de crédito. Sin embargo, del análisis realizado tanto por la ORPS como por la Comisión, coincidieron que en este tipo de casos el consumidor no actuó de manera diligente, toda vez que no adjuntó, ni siquiera a nivel indiciario, algún medio probatorio que acredite su fundamento, todo lo contrario, se corroboró de los documentos que corren en autos que existe medios de prueba que demuestran que la comisión de Membresía (o renovación) sí fue informado en su oportunidad, por lo que, se declaró infundada la denuncia, pronunciamiento del cual también coincidimos.

No obstante del acertado pronunciamiento anterior, se analizó el caso del señor Rivas quien se le había cobrado la comisión por membresía pero a los 6 días

siguientes (sin que haya hecho consumo alguno) canceló la tarjeta de crédito, en ese caso la ORPS declaró erradamente fundada la denuncia señalando que el cobro de membresía era una comisión que se realizaba por el servicio anual de la tarjeta de crédito y que el tiempo transcurrido de 6 días no resultaba proporcional al cobro de dicha comisión, desvirtuando la naturaleza de la membresía. Ante dicho pronunciamiento, la Entidad Financiera presentó su apelación siendo resuelta por la Comisión, la misma que señaló que la membresía no refiere que el cobro se realice por el año transcurrido, sino debe entenderse como el pago que se realiza por la renovación del plazo anual de vigencia de la tarjeta y no por el periodo transcurrido, por lo que, decidió revocar el pronunciamiento emitido por la ORPS reformulándola declarándola infundada, corrigiendo el error incurrido pero a la vez demostrando una inconsistencia en el criterio resolutivo entre ambas instancias.

Ahora, un criterio unificado que tienen distintos OR es que en caso en el contrato de afiliación no se haya estipulado el cobro de membresía pero posteriormente, por política de la Entidad Financiera decidan empezar a realizar el cobro de dicha comisión, se debe informar de manera cierta a los consumidores sobre dicha medida a efectos de que sea salvaguardado tanto el derecho de los titulares de las tarjetas de crédito y de las Entidades Financieras al momento de evitar alguna sanción por Indecopi, como se desprende del caso de la señora Narvaes quien denunció al Banco Falabella argumentando que no se le había informado sobre el cobro de la membresía. Sin embargo, el proveedor señaló que sí había enviado la información sobre el cambio de tarifario, pero de los medios probatorios no se vislumbró medio probatorio alguno que evidencie fehacientemente la recepción de dicha información por parte del consumidor, ante ello se declaró fundada la denuncia presentada. Sin embargo, se debe tomar en cuenta que no solo se debe informar a un inicio de la relación de consumo, contrato de afiliación, sino también durante el tiempo que se mantenga el uso de la tarjeta de crédito tal como regula el reglamento de tarjetas de crédito y débito que estipula que la información mínima que debe existir en los estados de cuenta es la fecha en la cual se realizará el cobro por membresía. en su gran mayoría, los OR mantienen el mismo criterio a efectos de resolver las controversias, el inconvenientes se presenta solamente en la adecuada

evaluación de los medios probatorias dado que primeramente se debe evaluar si se informó o no sobre el futuro cobro de membresía en el contrato de afiliación y en caso de que un cambio tarifario debe informar de manera cierta al consumidor y mantener informado respecto al cobro de dicha comisión mediante los estados de cuenta en cumplimiento a la garantía legal.

1.2.2 Resolución de denuncias respecto a la falta de idoneidad sobre el envío adecuado de los estados de cuenta

Como se mencionó, el envío de los estados de cuenta de las tarjetas de crédito viene a ser una obligación por parte de las Entidades Financieras, dado que estas deben cumplir con la garantía legal, toda vez que la regulación respecto al envío de dicha documentación se encuentra regulada por el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, la misma que estipula el contenido mínimo que debe tener y la oportunidad de entrega a los consumidores.

En efecto, los estados de cuenta deben ser entregados en un plazo no menor a cinco (5) días hábiles previos a su fecha máxima de pago y deben tener toda la información mínima que establece la norma competente a efectos de que no se vulnere el derecho del consumidor. Asimismo, estos documentos deben ser remitidos efectivamente a la dirección señalada por el consumidor y debe existir prueba fehaciente de ello. Es importante tomar en consideración que la remisión de los estados de cuenta deben ser remitidos de manera mensual, basta con que no se haya remitido un mes para que configure un incumplimiento del deber de idoneidad, en ese sentido, también es oportuno señalar que el hecho de la remisión de estados de cuenta genera un gasto (portes) el cual debe cobrar la Entidad Financiera a cargo del consumidor para pagar el servicio de la courier.

En los casos revisados, podemos citar la denuncia de la señora Chamba quien a pesar de tener una deuda pendiente de pago no se le remitió los estados de cuenta de varios meses, ante dicha denuncia la Entidad Financiera presentó sus descargos adjuntando los cargos de entrega de varios meses, en la primera

instancia establecieron que no se le habría entregado los estados de cuenta de diversos meses en vista que de los cargos se desprende que no mantenían la misma descripción del inmueble, domicilio de la señora Chamba, en segunda instancia señalaron que algunos cargos se utilizaba indistintamente sinónimos como “loseta”, “mayólica” por lo que algunos estados de cuenta que en la primera instancia señalaron que no se entregaron, se corroboró que sí fueron debidamente diligenciados, pero otros estados de cuenta efectivamente no fueron remitidos dado que existía errores en los cargos que no brindan certeza de que fueron entregados al domicilio de la titular en vista que precisaban distinto números de niveles (pisos), en ese sentido, existió una inconsistencia en el criterio de ambos órganos resolutivos (primera y segunda instancia) respecto a la calificación de los medios probatorios.

Otro caso revisado, es la denuncia de oficio realizada por la Secretaría Técnica en contra de Crediscotia, Entidad Financiera que tuvo diversos reclamos por falta de envío de los estados de cuenta, al momento de analizar los medios probatorios la secretaría técnica tomó en consideración primeramente la descripción del predio, criterio similar al del caso anterior, y posteriormente la fecha de entrega la misma que debió haber sido anterior a la fecha de pago, constatándose, por último, tomó en consideración los cargos que eran ilegibles los cuales no se tomaron en consideración, en ese sentido, se declaró fundada la denuncia presentada de parte al corroborar que algunos cargos de entrega no estaban legibles, considerándose que no fueron entregados, y otros cargos que detallaban características del inmueble que no coincidía con los reales.

En ese sentido, se desprende que de varios casos los OR difieren en el criterio respecto al análisis sobre los medios probatorios. Sin embargo, mantienen un criterio unificado respecto a que la carga de la prueba de la entrega de los estados de cuenta recae sobre las Entidades Financieras, independientemente si sub contratan una Courier para realizar el envío, de la misma manera, evalúan el detalle de los inmuebles y que entre los distintos cargos de recepción entregados en el procedimiento estos deben ser concordantes entre sí para corroborar que efectivamente fueron entregados a su destino. Finalmente, es importante mencionar que en ninguno de los casos revisados se evidenció que los OR evalúen la oportunidad de entrega de los estados de cuenta en el tiempo

establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, que es cinco (05) días como mínimo antes de la fecha de pago.

1.2.3 Resolución de denuncias respecto a la falta de idoneidad sobre el reporte indebido ante las centrales de riesgo

Como se apreció anteriormente, los reportes ante las centrales de riesgo se tienen que hacer siempre que exista una deuda por parte del consumidor que adquirió algún producto activo, en ese entender, el problema no se suscita al ser reportado, sino, que dicho reporte sea incorrecto perjudicando el antecedente crediticio de un consumidor. En efecto, podemos hablar de “perjuicio” siempre que el reporte negativo no debió haberse realizado al consumidor por una deuda que no contrato o que fue adjudicada por error de la Entidad Financiera, es allí que se manifiesta el error sujeto de sanción por parte de Indecopi.

En los casos desarrollados se pudo apreciar que existe una divergencia notoria en el criterio de los OR, por ejemplo en el caso de la señora Fernández denunció argumentando que fue erradamente reportada toda vez que se le habría adjudicado una deuda que no correspondía, en el descargo realizado por la Entidad Financiera refirió que no se habría adjudicado deuda alguna de manera errada; sin embargo, por política interna se habría rectificado el reporte negativo antes de la presentación de la denuncia, lo que configuraría falta de legitimidad para obrar. No obstante, la Comisión consideró, al momento de resolver la controversia, que si bien es cierto que existió subsanación al error por parte de la Entidad Financiera, este no puede pasar desapercibido por la entidad administradora, toda vez que el hecho de haberse rectificado no quiere decir que no existió falta, por lo que, consideró declarar fundada la denuncia.

La Entidad Financiera apeló la decisión, pero pese a ello la Sala confirmó la primera resolución arguyendo los mismos fundamentos y recalcando que el

interés para obrar de la consumidora no afecta el deber de actuación de la autoridad administrativa en la sanción de las violaciones del Código, aunque tome conocimiento de que se ha corregido la conducta o se ha mitigado el daño.

Caso contrario sucedió en el caso de la señora Fernández, donde los hechos eran idénticos toda vez que la Entidad Financiera también corrigió el error antes de la interposición de la denuncia, en virtud a una conciliación realizada en el SAC. Sin embargo, la OPRS declaró infundada la denuncia argumentando que al haberse corregido el reporte indebido antes de la interposición de la denuncia la Entidad Financiera sí se habría cumplido con el ofrecimiento, por lo que, no sería sujeto de sanción, dicho pronunciamiento fue ratificado por la Comisión en segunda instancia, y en ninguna de ellas se mencionó sobre el deber de la actuación de la autoridad administrativa en la sanción de violaciones del Código.

En relación a lo último, mencionamos el caso del señor Navarro quien denunció a Interbank dado que éste se había comprometido a rectificar el mal antecedente reportado, lo cual no cumplió, ante ello la OPRS resolvió declarando fundada la denuncia. En segunda instancia, antes del último pronunciamiento, el señor Navarro presentó un desistimiento a la pretensión y a la denuncia, la cual fue aceptada por la Comisión señalando que al no verse intereses afectados de terceros ni el interés general corresponde dar por concluido el procedimiento en contra de Interbank.

En efecto, se demuestra claramente una evidente contradicción entre los criterios de los OR, dado que por una parte mencionan que a pesar de haberse subsanado el error, igual se debe sancionar y, por el otro lado, se subsanó incluso en segunda Instancia y fue archivada la denuncia pese que incluso el actuar de ésta última entidad Financiera resulta ser más gravosa. Ante ello, podemos concluir que al momento de resolver los casos sobre reportes indebidos, los OR difieren claramente en criterios.

1.2.4 Resolución de denuncias respecto a la falta de idoneidad sobre consumos no reconocidos

Como hemos apreciado a lo largo del desarrollo de la tesis, los consumos realizados con la tarjeta de crédito pueden hacerse principalmente de dos maneras, la primera de manera presencial y la segunda de manera virtual, es decir, ante un establecimiento afiliado y compras por internet; cuando hablamos de compras de manera presencial los proveedores que se admiten en la denuncia es la Entidad Financiera y todos los establecimientos donde se realizaron los consumos no reconocidos. Sin embargo, cuando son consumos de manera virtual, solamente interviene la Entidad Financiera que otorgó la tarjeta de crédito. Es así que en el primer supuesto se debe evaluar el nivel de responsabilidad de cada uno de los proveedores.

En efecto, los OR tienen en consideración dos aspectos para analizar una denuncia por consumo no reconocido en un establecimiento afiliado (de manera presencial). El primer aspecto, relacionado a las Entidades Financieras, toda vez que se evalúa si esta adoptó las medidas de seguridad necesarias para prevenir un consumo irregular, y segundo, relacionados a los establecimientos afiliados, a fin de corroborar si estos revisaron adecuadamente la identidad del titular de la tarjeta de crédito que realizó consumos en su local comercial²³³.

En cambio, en el segundo supuesto consumos realizados de manera virtual, los OR al tener solo un proveedor que responsabilizar, analizaron si cumplió con brindar la seguridad necesaria al momento de la compra. Es oportuno recordar

233

En este punto es necesario reiterar nuestra posición dado que como anteriormente se mencionó, que el Reglamento de tarjeta de crédito y el Reglamento de tarjeta de crédito y débito, (vigente desde el 01.04.2010) señala que cuando las entidades financieras suscriban contratos con los operadores o con los establecimientos afiliados deben establecer como obligaciones de estos últimos la verificación de la identidad del titular que hace consumos en su local comercial, es decir, la obligación de verificar la identidad no está dentro del marco de una relación de consumo donde está el consumidor como uno de los agentes intervinientes, sino más bien dicha normativa se encarga de regular el actuar comercial entre la entidad financiera, el operador de la marca y el establecimiento comercial afiliado. Por ende, al regular el actuar entre entes en un marco comercial, los órganos resolutivos de Indecopi no podrían sancionar a los establecimientos afiliados, dado que estos deben responder por su negligencia frente al operador de marca o Entidad Financiera con quién suscribió el contrato y no con el titular de la tarjeta de crédito por consumos no reconocidos en su local comercial.

que las Entidades Financieras deben contar con un sistema electrónico que brinde información sobre el comportamiento habitual de consumo de un titular y emitir alertas en caso de que se realice un consumo irregular.

1.2.4.1 Consumos de manera presencial

Podemos citar a manera de ejemplo el caso de la señora Torres quien denunció a una Entidad Financiera y a 7 locales comerciales donde se realizaron los consumos no reconocidos, argumentando que su tarjeta habría sido clonada, por un lado se admitió la denuncia señalando que la Entidad Financiera no habría brindado la seguridad respectiva sobre la presunta clonación y por otro lado, los establecimientos afiliados no habrían verificado la identidad del titular de la tarjeta. En una primera instancia, el ORPS declaró fundada la denuncia respecto a los establecimientos afiliados al no corroborar la identidad del titular e infundada la denuncia respecto a la Entidad Financiera toda vez que no se comprobó que se haya clonado la tarjeta de crédito.

Dicho pronunciamiento fue apelado, la Comisión evaluó adecuadamente los comprobantes de pago donde se demuestro que si bien es cierto las firmas y número de DNI no corresponden a la señora Torres, se pudo también corroborar que en el nombre del comprobante se aprecia como titular el señor “*Luis Díaz*” pero el número de la tarjeta de crédito correspondería a la señora Torres, en ese sentido, la Comisión consideró revocar el primer pronunciamiento para luego declarar fundado contra la Entidad Financiera señalando que esta no habría brindado la seguridad, todo vez que se realizó consumos con una tarjeta clonada.

Es importante tomar en consideración que en el ejemplo anterior bastó verificar el comprobante de pago para demostrar la clonación de tarjeta de crédito, la ORPS no revisó en ningún momento la frecuencia de consumos, operaciones simultáneas u operaciones consecutivas realizados del titular como por un tercero. De igual manera no se tomó en consideración si los consumos realizados se encontraban dentro del uso habitual del consumidor.

Otro caso evaluado fue el del señor Martínez quien presentó una denuncia en las mismas circunstancias que el caso de la señora Torres, es decir, también se hicieron consumos los cuales no reconoce (2 consumos en un solo local) argumentando que la tarjeta habría sido clonada. También se admitió la denuncia contra el establecimiento afiliado donde se realizaron los consumos y contra la Entidad Financiera. Sin embargo, el criterio para la calificación de la misma fue distinto, toda vez que el ORPS para determinar la responsabilidad de la Entidad financiera, respecto a si adoptó las medidas de seguridad necesarias frente a un consumo irregular que pudiera deberse a una clonación, precisó que dicha entidad sí cumplió con bloquear la tarjeta de crédito posterior a los dos consumos realizados, por lo que, habría cumplido con su obligación de brindar la seguridad respectiva. No obstante, nunca se llegó a mencionar qué es lo que habría sucedido para que la Entidad Financiera tome la decisión de bloquear. Por otro lado, la ORPS hizo mención a un antecedente de la Sala²³⁴ donde señala los supuestos que deben existir a efectos de demostrar que se estaría frente a una clonación siendo estos: (i) transacciones realizadas en períodos cortos de tiempo y distintos canales (cajeros automáticos, terminales electrónicos – POS, ventanillas de atención; (ii) operaciones simultáneas en distintos puntos de procesamiento de operación; (iii) operaciones de crédito consecutivas efectuadas tanto por el titular como por un tercero, los cuales no se evidenciaron en el caso, por lo que, se descartaría la posibilidad de un fraude por clonación de tarjeta de crédito, ante ello solo quedaría demostrar la responsabilidad del establecimiento afiliado. En efecto, luego de que la ORPS analizó las órdenes de pago se pudo evidenciar claramente que tanto la firma como el número de DNI no correspondían a la titular de la tarjeta, por lo que, se demostraría que el establecimiento no verificó adecuadamente los datos del titular con lo que se declaró fundada la denuncia contra este último proveedor, apelando dicha decisión y siendo denegada su medio impugnativo. Como se puede apreciar, este caso difiere de criterios en relación a otros, dado que en ningún momento se revisaron los datos consignados en la orden de pago quedando en incertidumbre si estos guardaban relación con los de la tarjeta del

234

Resolución N° 277-2003/TDC-INDECOPI

señor Martínez, dado que si se hubiera analizado se vislumbraría si nos encontraríamos frente a una clonación o no.

1.2.4.2 Consumos de manera virtual

Para evaluar la idoneidad de la tarjeta de crédito respecto a los consumos realizados por internet, podemos citar el caso del señor Falcón quien señaló que su tarjeta de crédito habría sido clonada y que posteriormente a ello se realizaron diversos consumos por internet los cuales no reconoce haberlos realizado. Ante dicha denuncia, la Entidad Financiera presentó una serie de documentos que acreditaban que los datos ingresados si eran válidos, creándose la clave de Verified By Visa (clave para empezar a comprar por internet) y posteriormente se realizaron diversos consumos. Con lo que la Comisión consideró declarar infundada la denuncia, pronunciamiento que fue también ratificado por la Sala. Es necesario tomar en consideración que la Entidad Financiera adoptó como política interna realizar la devolución de todos los consumos realizados. Sin embargo, la denuncia no prosperó no porque se haya devuelto los consumos efectuados sino porque no se llegó a constatar que el Banco no haya omitido brindar las medidas de seguridad respecto a los consumos efectuados por internet.

Sobre este caso es preciso señalar que si efectivamente el proveedor brindó seguridad respecto a los consumos realizados por internet, es oportuno mencionar que ni la Comisión ni la Sala hicieron mención a la frecuencia de los consumos realizados que se encontraban fuera del comportamiento habitual de consumo dado que se trató de la compra de 4 pasajes aéreos cada uno por la suma de S/ 2,118.00 y dos consumos en una tienda virtual por la suma de S/ 4,377.00, entonces el criterio que se debió tener en ese caso es verificar no solo si prestó la seguridad respecto a los consumos sino también si estos guardaban relación a su parámetro habitual de consumo.

2. TIPOS DE GARANTÍAS OFRECIDAS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS.

Como se desarrolló, las garantías que ofrece cualquier proveedor y en especial las Entidades Financieras son tres (3) las cuales por orden de prioridad son: Garantía Legal, Garantía Explícita y Garantía implícita, dado que este tipo de proveedores están supervisados por la SBS el nivel de exigencia respecto a la garantía legal es mucho más alta, es por ello, que la mayoría cumple a cabalidad con esta garantía no solo por brindar con la idoneidad en favor de los consumidores, sino también para prevenir cualquier sanción por parte de esta institución pública fiscalizadora. Entonces, independientemente del servicio que se ofrezca la tarjeta de crédito, esta siempre va a cumplir con la garantía legal no pudiendo ser desplazada por otro tipo de garantía regulada en el Código.

2.1. Sobre la garantía legal y explícita del cobro de membresía

Como desarrollamos en el capítulo tercero, no existe regulación alguna que estipule la obligatoriedad del cobro por membresía. Sin embargo, para que dicha comisión sea cobrada válidamente debe informarse de manera expresa al consumidor, sobre este extremo estaríamos hablando de que existe una garantía expresa informada al consumidor de manera oportuna. Asimismo, dicha información debe también hacerse extensivo durante el tiempo que se mantiene activa la tarjeta de crédito en cumplimiento de lo regulado en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y débito y debe ser cobrada en la cuota N° 12 según estipula el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero (Resolución SBS N° 8181-2012), es en estos dos último extremos nos encontramos frente a una garantía legal.

De los casos analizados hemos apreciado que todas las entidades Financieras cumplieron con la Garantía legal al realizar el cobro por membresía en la cuota 12 e informar en los estados de cuenta sobre la oportunidad del cobro, cosa distinta que no se hayan derivado adecuadamente. El problema surgió cuando al momento

de cambiar las políticas de la empresa y empezar a cobrar dicha comisión, esta información no ha sido puesto en conocimiento del consumidor de manera fehaciente, de las denuncias se pudo apreciar que las entidades financieras, sobre todo el Banco Falabella, si tuvo como precaución informar a sus consumidores sobre el futuro cobro que se realizaría por concepto de membresía. Sin embargo, dicha información no llegó a manos del consumidor de manera fehaciente es allí que al cobrar la membresía existió un evidente perjuicio al consumidor por no haber previsto dicho pago lo que en algunos casos incluso incurrió en morosidad conllevando a un reporte negativo en las centrales de riesgo.

2.2. Sobre la garantía legal del envío adecuado de estados de cuenta

La norma que regula la oportunidad y el contenido que deben tener los estados de cuenta se estipulan en el Reglamento de tarjetas de crédito y débito, el mismo que señala que deben ser enviados al consumidor por lo menos una vez al mes ya sea de manera física o virtual, según se haya pactado con el consumidor, esto debe realizarse en un plazo no menor a cinco (5) días hábiles previos a su fecha máxima de pago, con lo que estamos frente a una garantía legal. Es importante recordar que las Entidades Financieras deben remitir los estados de cuenta de manera indefectible a pesar de que no exista deuda alguna. Sin embargo, la normativa referida brinda la posibilidad que las entidades acuerden con el consumidor la posibilidad de no envío cuando no haya deuda. Asimismo, regula que las Entidades no se encuentran obligadas a remitir los estados de cuenta cuando el consumidor haya incurrido en mora por cuatro (4) meses consecutivos.

De las denuncias analizadas se pudo apreciar que muchas de las Entidades Financieras tienen errores al momento de la remisión de los estados de cuenta, se sabe que muchas de ellas tercerizan para que otra empresa se haga cargo del envío. Sin embargo, si esta no cumple a cabalidad con su responsabilidad ya sea no consignando los datos en los cargos de recepción o señalándolos de manera incorrecta o ilegibles, genera que la Entidad Financiera sea sancionada. Por otro lado, en ningún caso analizado se apreció que las Entidades Financieras hayan

analizado que se haya entregado como mínimo en un plazo no menor a 5 días de la fecha de pago, bastó tener presente que se haya realizado antes del vencimiento lo cual no iría acorde con lo regulado.

2.3. Sobre la garantía legal y explícita de reportes a las centrales de riesgo

Una de las principales características que existe en el reporte a las centrales de riesgo es que estas se deben realizar indefectiblemente de manera periódica desde el momento en que un consumidor tenga una deuda en alguna Entidad Financiera, es así que *Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones*” regula dicha obligatoriedad, por lo que estaríamos frente a una obligación legal por parte de la Entidad Financiera a reportar periódicamente el estado de sus clientes independientemente si tienen o no deudas vencidas. Sin embargo, al ser una garantía legal, esta no es necesario que se estipule en los contratos, de los casos revisados se apreció que todas las Entidades Financieras no informan esa característica a sus consumidores. No obstante, sí informan que en caso de incurrir en mora serán reportados negativamente a las centrales de riesgo.

En efecto, de los casos revisados se pudo apreciar, que en los contratos de afiliación a la tarjeta de crédito informaron a los consumidores que en caso incurran en mora serán reportados a las centrales de riesgo, en ese entender, estaríamos frente a una garantía explícita. Asimismo, de las denuncias analizadas se pudo apreciar que en su gran mayoría se debe a reportes indebido causados por una deuda atribuida por la Entidad Financiera y que esta no fue informada en su oportunidad, lo que al transcurrir el tiempo, conllevó a ser reportado negativamente.

2.4. Sobre la garantía legal ofrecidas por las Entidades Financieras en los consumos no reconocidos

Haciendo solamente referencia a las Entidades Financieras como proveedor encargado de brindar la idoneidad respecto a la protección en caso de consumos fraudulentos, la garantía ofrecida es la Legal, toda vez que el Artículo 19º del

Reglamento de Tarjetas de Crédito y débito señala que las Entidades Financieras deben de adoptar las medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez de la tarjeta. Asimismo, deben contar con un sistema que monitoree las operaciones a fin de detectar aquellas que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del consumidor, también contar con procedimiento en caso de alertas (bloqueos temporales), identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones, los cuales deben estar incorporados en el sistema de monitoreo, entre otras.

En las denuncias analizadas se apreció que hay diversos casos en los cuales los consumidores señalan que su tarjeta habría sido clonada ya sea en consumos de manera presencial o de manera virtual, en cualquiera de ambos, las Entidades Financieras debieron cumplir con la garantía legal y realizar el respectivo bloqueo para evitar la continuación de los consumos fraudulentos.

3. SOBRE LA DILIGENCIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Como se definió anteriormente, el consumidor es aquel que adquiere un producto o servicio de un proveedor como destinatario final. Asimismo, este consumidor debe actuar de manera diligente (Consumidor razonable). Si bien es cierto, con la vigencia del Código se dejó de establecer el tipo de diligencia que debe tener un consumidor, también es cierto que la jurisprudencia se encargó de establecer el tipo de consumidor protegido. En el desarrollo de la tesis se vislumbró que el Consumidor que adquirió un producto de una Entidad Financiera (consumidor financiero) por lo general actúa de manera diligente, en vista que si bien no es un consumidor experto en temas financieros, actuó de manera diligente dentro de los circunstancias de cada caso.

Sin embargo, existieron algunas denuncias analizadas donde los consumidores no actuaron bajo un criterio razonable, presuponiendo características de la tarjeta de crédito que nunca fueron ofrecidas ni amparadas bajo alguna normativa, además, tampoco se pudo desprender que cumpliría algunos fines o usos previsibles para lo que fue adquirido tomando en cuenta el uso en el mercado, por lo que, no existiría

un resguardo de su derecho mediante una garantía legal, explícita ni implícita. Si bien el estado protege al consumidor bajo su carácter tuitivo, eso no quiere decir que los consumidores abusen de su derecho ni tampoco esperar que este sea salvaguardado pese a un actuar negligente, como podría ser esperar alguna característica que no estuvo establecida en la hoja de resumen o en el contrato de afiliación.

Finalmente, de los casos analizados se desprende que todos los consumidores a los que se les declaró fundada su denuncia actuaron de manera diligente, esperando lo que cualquier persona podría esperar del uso de sus tarjetas de crédito en virtud a lo que fue ofrecido previamente por la Entidad Financiera y también se verificó que los consumidores que no tuvieron un pronunciamiento a favor, se debió a que no actuaron razonablemente de acuerdo a las circunstancias, ello en vista que al fundamentar su posición no pudieron probar lo alegado, por lo que, se tuvo que declarar infundada su denuncia.

CONCLUSIONES

En la presente investigación llegamos a las siguientes conclusiones:

- ✓ Quedó establecido que el consumidor, a efectos de la presente tesis, es aquel que adquiere una tarjeta de crédito en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Sin embargo, para que sea protegido bajo las normas del Código, este debe actuar de acuerdo a una determinada diligencia (consumidor razonable), como refiere Alfredo Bullard y Juan Espinoza al señalar que el consumidor que debe ser protegido es aquel consumidor razonable, el mismo tiene expectativas generadas coherentemente conforme a la información proporcionada por el proveedor.
- ✓ La tarjeta de crédito es el “plástico” que es entregado al consumidor por haber celebrado un contrato de afiliación (contrato por adhesión) con la Entidad Financiera, la cual brinda toda aquella información relevante (contrato y hoja de resumen) en cumplimiento de la garantía legal. Esta tarjeta cuenta con una línea de crédito disponible para que el consumidor pueda hacer uso en distintos establecimientos afiliados que aceptan dicho medio de pago mediante el operador de la marca (Visa, MasterCard, entre otras). El referido producto debe ser idóneo en vista que dicha cualidad es el pilar fundamental de la tutela efectiva de los derechos del consumidor.
- ✓ Sobre lo anterior, la idoneidad de la tarjeta de crédito se aprecia en virtud a la información proporcionada por las Entidades Financieras, toda vez que al momento de trasladar la información a los consumidores se brinda el conocimiento de todos los derechos y deberes que conlleva tener una tarjeta de crédito, así como los beneficios con los que se cuenta, éste es el punto de quiebre donde se encuentra la mayor parte de discrepancias dado que de no existir correlación entre lo ofrecido y obtenido existiría incumplimiento al deber de idoneidad, dado que ésta se encuentra en función a 1) lo que el consumidor espera y 2) lo que recibe en la realidad, siendo las Entidades Financieras quienes responden por la idoneidad.

- ✓ En ese mismo sentido, para definir la idoneidad de la tarjeta de crédito, se comparó las garantías brindadas por las Entidades Financieras, dichas garantías son legales, explícitas e implícitas; entendiéndose estas como la obligatoriedad impuesta por la ley, lo expresamente ofrecido y lo que ante el silencio de la Entidad Financiera debió ofrecerse en virtud a los usos y costumbres, respectivamente. Se demostró que en la mayoría de pronunciamientos de los Órganos Resolutivos se basaron solamente en las dos primeras garantías, toda vez que para determinar la idoneidad de una tarjeta de crédito se valoró si las Entidades Financieras cumplieron con la garantía legal, es decir, si el servicio brindado estuvo en concordancia con lo regulado en el Reglamento de Tarjetas de crédito y débito u otra norma aplicable al caso concreto. Asimismo, se valora si se cumplió con la garantía explícita, es decir, si por un determinado medio, dentro o fuera del contrato, se informó alguna característica que genere una expectativa razonable al consumidor y si ésta fue efectivamente satisfecha, en caso de no serlo, se vulneró el deber de idoneidad.
- ✓ Por otro lado, el consumidor es la persona quien debe probar la falta de idoneidad del producto, por lo que, basándonos en el artículo 162° de la Ley 27444 y el Art. 196° del Código Procesal Civil, que se aplica de manera supletoria al Código, recae sobre él la obligación de presentar medios probatorios que sustenten su posición. Sin embargo, ante la imposibilidad de hacerlo, corresponde a las Entidades Financieras demostrar que sí cumplieron con la idoneidad del producto, toda vez que el proveedor tiene mayor información a su alcance, asimetría de información, por ende, tiene la responsabilidad de probar el cumplimiento del deber de idoneidad²³⁵.
- ✓ Se demostró que en distintos casos los consumidores no actúan de manera diligente al no leer adecuadamente la información que se le brinda presuponiendo características que no se encuentran reguladas en los contratos de las tarjetas de crédito, si bien es cierto, estos documentos

²³⁵

(Punto 2 de la Resolución N°102-97-TDC-INDECOPI)

contienen bastante información y algunas veces son algo técnicos, ello no enerva la obligación del consumidor a leer la hoja de resumen, la cual, como su nombre lo indica, brinda la información mínima y de fácil entendimiento a efectos de que todo consumidor pueda tener conocimiento de los alcances, características y peculiaridades de las tarjetas de crédito que contrató.

- ✓ Se demostró que en distintos Órganos Resolutivos existe diversas formas de tipificar la infracción cometida al momento de admitirla pese a tratarse de actos idénticos, esto sucede con mayor frecuencia en los Órganos Resolutivos de provincias, donde por una misma infracción en vez de admitirlo como falta del deber de idoneidad, se admite señalando artículos que no se adaptan a las circunstancias de los hechos. Asimismo, también se demostró que los Órganos Resolutivos difieren en criterios al momento de analizar y resolver una determinada controversia, dado que en algunos casos de iguales circunstancias y medios probatorios, se resolvió de distinta manera vulnerando el principio de predictibilidad y razonabilidad.
- ✓ Respecto al cobro de membresía, la garantía que ofrece la Entidad Financiera es la legal, toda vez que existe una serie de normativas que regulan primeramente la obligatoriedad de informar dicha comisión²³⁶, la oportunidad²³⁷ y finalmente el aviso previo al cobro²³⁸, entonces, el criterio que tuvo Indecopi es corroborar si se cumple en todos los extremos con las normas que regulan la obligatoriedad de informar el cobro de membresía, si las Entidades Financieras informaron adecuadamente a sus consumidores sobre el monto y la oportunidad del cobro, entonces se cumplió con el deber de idoneidad.

²³⁶ Art. 12° del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobada por RESOLUCION SBS N° 8181-2012

²³⁷ Art. 16°, Art. 18° (obligatoriedad de la hoja resumen) y Anexo 1-Adel Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobada por RESOLUCION SBS N° 8181-2012

²³⁸ Inc. 11 del Art. 10 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito Aprobado por resolución SBS N° 6523-2013

- ✓ Respecto al envío adecuado de los estados de cuenta, la garantía que ofrece las Entidades Financieras es la legal, en vista que las normas señalan no solo la obligatoriedad de informar²³⁹, sino también el contenido de la misma²⁴⁰, y la oportunidad de entrega²⁴¹, por lo que, el criterio que tuvo Indecopi es primeramente corroborar si los estados de cuenta fueron enviados y segundo si estos fueron remitidos con la información correcta, sobre lo primero la mayoría de instancias verificó los cargos de entrega los mismos que deben contener toda la información necesaria a efectos de demostrar que efectivamente fueron entregados, y segundo, una vez constatado la entrega, verificar si los estados de cuenta contienen la información correcta. Se demostró que los Órganos Resolutivos difieren en criterio respecto al análisis, en vista que en la mayoría de casos solo se evalúa los cargos de entrega y que estos guarden relación entre sí. Sin embargo, en muchos casos se deja de lado la oportunidad de entrega, dado que se evidenció que las Entidades Financieras no llegan a entregar los estados de cuenta conforme lo regula el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

- ✓ Respecto al reporte en las centrales de riesgo, la garantía que ofrecen las Entidades Financieras es la legal, explícita o implícita según el caso. Por un lado, estamos frente a una garantía legal, dado que todo consumidor sería reportado ante las centrales de riesgo independientemente de su estado de morosidad²⁴², basta con que haya adquirido un producto activo. Por otro lado, nos encontramos frente a una garantía explícita cuando del contrato o cualquier otro medio de comunicación se informe al consumidor sobre la posibilidad de ser reportado negativamente en caso incurra en mora. Finalmente, la garantía implícita surge cuando al ser reportado, se informe en

²³⁹ Art. 11 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito Aprobado por resolución SBS N° 6523-2013

Art. 29° del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobada por RESOLUCION SBS N° 8181-2012

²⁴⁰ Art. 10 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito Aprobado por resolución SBS N° 6523-2013

²⁴¹ Art. 11 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito Aprobado por resolución SBS N° 6523-2013, la cual estipula que la entrega de los estados de cuenta deben de realizarse en un plazo no menor a cinco (5) días hábiles previos a su fecha máxima de pago.

²⁴² Art. 159° de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros

concordancia con la mora incurrida. En ese entender, los Órganos Resolutivos de Indecopi no evaluaron si se informó o no al consumidor la posibilidad de ser reportado, sino, la causa que generó dicho reporte y si esta se ajustaba al actuar del consumidor o a una negligencia de la Entidad Financiera. En este punto, se corroboró que en algunos casos se corrigió el antecedente antes de la interposición de la denuncia pero igualmente se consideró sancionar al proveedor, resolución distinta a la que ocurrió en casos similares.

- ✓ Respecto a los consumos no reconocidos, los Órganos Resolutivos tienen el mismo criterio respecto a los proveedores llamados a responder frente al consumo fraudulento, por un lado, cuando los consumos se realizaban de manera virtual, solamente la Entidad Financiera viene a ser el proveedor denunciado. Sin embargo, cuando el consumo se realizaba de manera presencial, los denunciados fueron la Entidad Financiera y los establecimientos afiliados, respecto al primero será el encargado de responder si llegó a prestar las medidas de seguridad necesarias para evitar el consumo fraudulento y, sobre el segundo, si revisó adecuadamente la identidad del consumidor, según lo regulado en el Art. 19º del Reglamento de Tarjetas de Crédito y débito vigente a partir del 01.04.2014, anteriormente regulado por el Art. 11º del Reglamento de Tarjetas de Crédito.
- ✓ Es importante mencionar que ambos articulados citados en el párrafo precedente señalan que las Entidades Financieras deben de adoptar las medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez de la tarjeta, para lo que deben cumplir con suscribir contratos con los operadores o establecimientos afiliados para que estos últimos realicen la verificación de la identidad del titular al momento de concretar el consumo; en un análisis literal de la norma, se aprecia que el responsable en caso de no haber verificado la identidad del titular sería la Entidad Financiera, es decir, que si bien es cierto el proveedor responsable directo de verificar la identidad del titular de la tarjeta es el establecimiento afiliado, en base a una aplicación literal del artículo debería sancionarse a la Entidad Financiera, ante ello, debería de modificarse el Art. 19º del Reglamento vigente a fin que vaya acorde con lo resuelto por Indecopi.

- ✓ Sobre la base de lo mencionado anteriormente, se llegó a evidenciar que los diversos Órganos Resolutivo difieren en el criterio al momento de evaluar si un consumo es considerado fraudulento, ya sea por suplantación de identidad o por clonación de la tarjeta de crédito, toda vez que no guardan el mismo nivel de análisis de los medios probatorios, para lo que se debería de establecer un criterio unificado a efectos de tener un parámetro de revisión equitativo para establecer responsabilidades en caso de los consumos no reconocidos.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con los resultados de esta investigación, se recomienda hacer lo siguiente:

Primero.- Con la finalidad de que exista un mejor entendimiento del tipo de consumidor protegido por el Código, se debería volver a insertar la diligencia que se debe tener para que el derecho sea salvaguardado, en un sentido similar al TUO del D.L N° 716, derogado por el Código, para lo que se recomendaría modificar el Inc. 1.1 del artículo IV de la siguiente manera:

*“Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. No se considera consumidor para efectos de este Código a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor. **El presente código protege al consumidor que actúa en el mercado con diligencia ordinaria, de acuerdo a las circunstancias.**”*

Segundo.- Establecer un parámetro, tipo filtro, para definir el tipo de imputación que se deba realizar de acuerdo a los hechos acontecidos, a

efectos que éstos sean aplicables en todos los Organismos Resolutivos de Indecopi a nivel nacional y con ello no exista errores al momento de tipificar la admisión de la denuncia, a manera de ejemplo presentamos el siguiente cuadro:

SOBRE MEMBRESÍA				
¿Se estipuló en el contrato?				
SI		NO		
¿Por qué medio le ofrecieron la exoneración?		¿Cómo se enteró del cobro?		
Escrito (pruebas)	Verbal (pruebas)	Estado de Cuenta	Correo	Otro
18°, 19°		Art. 1º Inc. C, 18°, 19°		18°, 19°
No tiene pruebas				
Improcedente				

Tercero.- Que la SBS emita una normativa que regule la obligatoriedad de informar sobre el cobro de membresía mediante mensaje de texto a los celulares de los consumidores con una antelación no mayor a 60 días calendario.

Cuarto.- Que, Indecopi implemente una serie de filtros para determinar la responsabilidad de las Entidades Financieras y de los establecimientos afiliados respecto a los consumos no reconocidos, como se puede visualizar en el siguiente cuadro:

CONSUMOS NO RECONOCIDOS				
ENTIDAD FINANCIERA		ESTABLECIMIENTO AFILIADO		
¿Se evidencia alguno de los siguientes supuestos?		¿El número de DNI y la firma consignados en el comprobante de pago pertenece al titular?		
1. Transacciones realizadas en períodos cortos de tiempo y distintos canales (cajeros automáticos, terminales electrónicos – POS, ventanillas de atención) 2. Operaciones simultáneas en distintos puntos de procesamiento de operación. 3. Operaciones de crédito consecutivas efectuadas tanto por el titular como por un tercero 4. Los datos del comprobante de pago (voucher) NO coincide con los del titular.		SÍ	NO	
		CUMPLIÓ	¿Coinciden con los datos impresos del comprobante de pago?	
			SÍ (clonación)	NO
			CUMPLIÓ	SANCIÓN
SÍ	NO			
Existe clonación	¿Los consumos realizados estaban dentro del Comportamiento habitual de consumo del titular?			
SANCIÓN	SÍ	NO		
		¿Se realizó el bloqueo preventivo?		
		SÍ	NO	
		CUMPLIÓ	SANCIÓN	

Quinto.- Que, la SBS emita una norma que señale de manera expresa la cláusula que debe incluirse en los contratos entre las Entidades Financieras y los operadores (VISA, AMEX, entre otras) para que éstos últimos responsabilicen a los establecimientos afiliados en caso no hayan comprobado adecuadamente la identidad del titular de la tarjeta de crédito y que a causa de ello se concrete el fraude.

Sexto.- A fin de que los pronunciamientos de los Órganos Resolutivos de Indecopi guarden relación con lo regulado en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, se recomienda modificar el artículo 19º de dicha normativa, en el siguiente sentido:

“Artículo 19°.- Medidas de seguridad en los negocios afiliados

*Las empresas, **los operadores y los establecimientos afiliados** deben adoptar las medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez de la tarjeta, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso señalados en el Reglamento.*

*En ese sentido, **cuando suscriban contratos entre los agentes antes indicados, se deberá incluir como obligaciones de los establecimientos afiliados**, los siguientes aspectos:*

1. Contar con procedimientos de aceptación de las operaciones, incluyendo entre otros la verificación de la validez de la tarjeta, la identidad del usuario, y la firma en caso de ser aplicable.

(...)”

BIBLIOGRAFÍA

- ALPA, Guido, Nuovo diritto privato, Turín, UTET, 1985.
- ALVAREZ, Eduardo, Contratos Bancarios, Bogotá, Universidad de los Andes, 1991.
- Anuario de Estadísticas Institucionales 2013 – INDECOPI.
- Anuario de Estadísticas Institucionales 2014 – INDECOPI.
- Anuario de Estadísticas Institucionales 2015 – INDECOPI.
- ARGERI, Saul, Notas sobre tarjeta de crédito, Revista jurídica la Ley, Buenos Aires, 1980-B.
- BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ. “Glosario de términos”. BCRP. <http://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/t.html> (Consultado el 12.08.2016)
- BANCO FALABELLA, “Hoja Resumen Contrato de Tarjeta de Crédito Cuenta Corriente”. BANCO FALABELLA. https://www.bancofalabella.pe/documentos/tarjetas_de_credito/tarjeta_cmr_visa_oro/contrato_hoja_resumen/resumen_visa_oroPE11.pdf (Consultado el 18.08.2016)
- BANCO GNB. “Hoja Resumen Tarjeta De Crédito”. BANCO GNB. http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:EFhl4XTpuKkJ:www.bancognb.com.pe/main/download%3Ffile%3Dperu%252Fbanca_personas%252Ftarjetas_de_credito%252Fbanco_gnb_visa_oro%252Fbp_hoja_resumen_tc_09102013.pdf+%&cd=3&hl=es&ct=clnk&gl=pe (Consultado el 18.08.2016)
- BAUMAN, Denise, Droit de la Consommation, París, Librairies techniques, 1977.
- BONFATTI, Mari Alberto, Derecho del consumidor y usuario, Buenos Aires, Edit. Abeledo, Perrot, 2001.
- BOTANA GARCÍA, Gema, La noción de consumidor, en la obra colectiva Curso sobre Protección Jurídica de los Consumidores, coordinada por esta autora y Miguel Ruiz Muñoz, Madrid, 1999.
- BOURGOIGNIE, Thierry. Elementos para una teoría del Derecho de Consumo. Vitoria: Gobierno Vasco, 1994.
- BULLARD, Alfredo “¿Es el Consumidor un Idiota? El Falso Dilema entre el Consumidor Razonable y el Consumidor Ordinario”, previamente publicado en la Revista de la Competencia y la Propiedad Intelectual del Indecopi, año 6, N° 10, 2010.
- CALAIS-AULOY, Jean, Droit de la consommation, París, Dalloz, 1980.
- CIRCULAR N° b-2206-2012 - Metodología De Cálculo Del Pago Mínimo En Líneas De Crédito Y Otras Modalidades Revolventes, Para Créditos A Pequeñas Empresas, Microempresas Y De Consumo.
- CÓDIGO PROCESAL CIVIL.
- COGORNO, Eduardo, Teoría y técnica de los nuevos contratos comerciales, Buenos Aires, Meru 1979.
- CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ DE 1993
- DE CASTRO Y BRAVO, Federico, Notas sobre las limitaciones intrínsecas de la autonomía de la voluntad, Anuario de Derecho Civil, 1982.

- Diccionario de la Real Academia de la Lengua, 21ª edición, Madrid, 1992.
- DINERS CLUB INTERNACIONAL, "Historia". DINERS CLUB INTERNACIONAL. <http://200.62.220.233/historia/index.asp> (Consultado el 05.05.2016).
- DURAND CARRIÓN, Julio, Derecho y Sociedad N° 31, Lima, Editorial PUCP, 2008.
- EN NARANJA, "Origen e historia de las tarjetas de crédito". EN NARANJA. <http://www.ennaranja.com/economia-facil/origen-e-historia-de-las-tarjetas-de-credito/> (Publicado el 11.10.2013).
- ESPINOZA ESPINOZA, Juan. "Derecho de los Consumidores", Lima, Rodhas, 2006.
- EXPEDIENTE 002-2013/CC1.
- EXPEDIENTE 141-2015/CC1.
- EXPEDIENTE 150-2013/CPC-INDECOPI-AQP.
- EXPEDIENTE 276-2013/CPC-INDECOPI-AQP.
- EXPEDIENTE N° 496-2014/PS-INDECOPI-PIU.
- EXPEDIENTE N° 007-2014/CPC-INDECOPI-AQP.
- EXPEDIENTE N° 104-2015/PS2.
- EXPEDIENTE No 164-2013/PS2.
- EXPEDIENTE No 1727-2013/PS2.
- EXPEDIENTE N° 1804-2013/PS2.
- EXPEDIENTE N° 1935-2014/PS2.
- EXPEDIENTE N° 2034-2014/PS2.
- EXPEDIENTE N° 2153-2014/PS2.
- EXPEDIENTE No 285-2014/PS2.
- EXPEDIENTE N° 558-2015/CC1.
- EXPEDIENTE N° 934-2013/CC1.
- EXPEDIENTE N° ORPS N° 533-2014/PS-INDECOPI-PIU.
- FARGOSI, Horacio, Esquicio sobre las Tarjetas de Crédito, Revista Jurídica La Ley (142).
- FARIÑA, Juan, Contratos comerciales modernos, Buenos Aires, Astrea 1997, 2da Ed.
- Fernando Carrizo, José (1977-1978), La tasa de interés, Revista de Economía y Estadística N° 21 (1-2-3-4): 81-118. Consultado el 25 de diciembre de 2016.
- GABRIELLI, Enrico. "Aspettative del consumatore, tutela del mercato e adempimento nella vendita di beni di consumo", Italia, Giustizia civile, 2005. En: Judicium. Il processocivile in Italia e in Europa. Revista electrónica: www.judicium.it. (Consultado el 01.08.2016).
- GABRIELLI, Enrico. Aspettative del consumatore, tutela del mercato e adempimento nella vendita di beni di consumo, Italia, Giustizia civile, 2005.
- GHERSI, Carlos, Contratos civiles y comerciales, Buenos Aires, Astrea, 1992, 2da Ed, T II.
- GHERSI, Carlos, Contratos Civiles y Comerciales, Buenos Aires, Astrea, 1992, T.II.
- JUAREZ IMELDA, Fosado. "Concepto de proveedor". Scribd. <https://es.scribd.com/doc/57881136/CONCEPTO-DE-PROVEEDOR> (Publicado el 15.01.2011).
- La Directiva 577/85, de 20 de diciembre de 1985 – Bruselas.

- La protección de los consumidores, la Constitución española y el Derecho mercantil, en la obra *Lecturas sobre la Constitución Española*, Facultad de Derecho, Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, 1978, tomo II.
- Ley N° 1480, Estatuto del Consumidor – Colombia.
- Ley N° 19496 Ley de Protección de los derechos de los Consumidores – Chile.
- LEY N° 29571 - Código De Protección Y Defensa Del Consumidor.
- Ley N°2000-21 Ley Orgánica de Defensoría Del Consumidor – Ecuador.
- LEY N° 26702, Ley General Del Sistema Financiero Y Del Sistema De Seguros Y Orgánica De La Superintendencia De Banca Y Seguros.
- LEY N° 27444 - Ley Del Procedimiento Administrativo General.
- LEY N° 27489 - Ley Que Regula Las Centrales Privadas De Información De Riesgos Y De Protección Al Titular De La Información.
- LINEAMIENTOS PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2006.
- LINEAMIENTOS PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 2016.
- LUNA, Javier, *Tarjeta de Crédito*, Bogotá, Pontificia Universidad Javeriana, 1980.
- MERINO ACUÑA, Roger, *Contratos de consumo e idoneidad de los productos y servicios en la jurisprudencia del INDECOPI*, Lima, Gaceta Jurídica, 2008.
- MERINO, Roger, *La idoneidad del producto y servicio en la Ley de Protección al Consumidor*, Lima, CISE.
- NANEM, William, “La obligación de información en las diferentes fases de la relación del consumo”, 2009 p. 10 Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3133602.pdf> (Consultado el 01.08.2016).
- NIÑO DE GUZMÁN, Luis Alberto. “¿Cuántas Tarjetas de Crédito hay en Perú?”. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/cuantas-tarjetas-de-cr%C3%A9dito-hay-en-per%C3%BA-ni%C3%B1o-de-guzm%C3%A1n-b-> (Publicado el 08.12.2016).
- NUÑEZ RIVA, Silvia, *Actualidad Empresarial*, Lima, Editorial Pacífico, 2012.
- ORTEGA, Ivonne. “Medidas de Seguridad en el Sistema de Tarjetas de Crédito: Una forma de Proteger los Derechos del Consumidor de Servicios Financieros”.
- OSORIO, Zaida, *Contratos Comerciales y Empresariales*, Lima, Librería y Ediciones Jurídicas, 1999.
- POLO, Eduardo, *La protección del consumidor en el Derecho privado*, Madrid, Civitas, 1980.
- Resolución 0975-2014/SPC-INDECOPI.
- Resolución 101-96-TDC, de fecha 18 de diciembre de 1996.
- Resolución 102-97-TDC-INDECOPI.
- Resolución 1344-2014/PS2.
- Resolución 1774-2014/PS2.
- Resolución 1933-2014/PS2.
- Resolución 3274-2012/SPC-INDECOPI del 7 de noviembre de 2012.
- Resolución Final 0015-2013/ILN-CPC.
- Resolución Final 1028-2017/CC2.

- Resolución Final 1232-2013/ILN-CPC.
- Resolución Final 1232-2013/ILN-CPC.
- Resolución Final 189-2015/ILN-CPC.
- Resolución Final 221-2013/ILN-CPC.
- Resolución Final 241-2015/ILN-CPC.
- Resolución N° 0946-2011/SC2-INDECOPI.
- Resolución N° 0008-2003-AI/TC.
- Resolución No 372-2011/SC2-INDECOPI.
- Resolución N° 932-2010/SC2-INDECOPI de fecha 05 de mayo de 2011.
- RESOLUCIÓN SBS 8181-2012. Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero.
- RESOLUCIÓN SBS N° 264-2008 Reglamento de Tarjetas de Crédito.
- RESOLUCIÓN SBS N° 6523-2013 - Reglamento De Tarjetas De Crédito Y Debito.
- RESOLUCIÓN SBS N° 808-2003, Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor Resolución TC EXP. N.° 3315-2004-AA/TC.
- Responsabilidad civil: Costo comercial y costo social. En: Responsabilidad por Daños en el Tercer Milenio: Homenaje al Profesor Doctor Atilio Aníbal Alterini. Buenos Aires: Abeledo-Perrot.
- RIVAS, Victor, Elementos de la técnica Bancaria. Lima, Arita, 1988, T.II 2da Ed.
- RODRIGUEZ, Javier, Los Contratos Bancarios Modernos, Lima, Editorial Grijley, 1995.
- SAN JULIAN PUIG, Verónica, El Objeto del Contrato, España, Editorial Aranzadi S.A, 1996.
- SARMIENTO RICAURDE, Hernando, La tarjeta de crédito, Bogotá, Themis, 1973.
- SEQUEIRA MARTÍN, Adolfo, Defensa del Consumidor y Derecho Constitucional Económico. En Revista Española de Derecho Constitucional, Año 4 No 10, enero- abril, Madrid: Centro de Estudios Constitucionales.
- SIMÓN, Julio, Tarjetas de crédito, Buenos Aires, Abeledo-Perrot, 1990.
- STUCCHI, Pierino, Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú. Lima, Universidad del Pacifico, 2011.
- STUCCHI, Pierino, Las garantías legales, explícitas e implícitas: derecho a la idoneidad de los consumidores, Lima, Bepress, 2014.
- SUPERINTENDENCIA DE BANCOS. “Nueva codificación”. SUPERINTENDENCIA DE BANCOS ECUADOR.
http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_I_cap_V.pdf (Consultado el 12.08.2016).
- SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA. “Doctrina y conceptos Financieros 2004”. SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.
<https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/loader.jsf?IServicio=Publicaciones&ITipo=publicaciones&IFuncion=loadContenidoPublicacion&id=19083&dPrint=1> (Consultado el 18.08.2016).

- TEXTO ÚNICO ORDENADO de la Ley de Impulso al Desarrollo Productivo y al Crecimiento Empresarial, aprobado por Decreto Supremo 013-2013-PRODUCE.
- TEXTO ÚNICO ORDENADO del Decreto Legislativo N° 716.
- VELARDE RODRIGUEZ, Javier, Contratos Bancarios Modernos, Lima, 1995.
- VISA. "Asistencia Global al Cliente". VISA. <https://www.visa.com.pe/contactar-a-visa.html> (Consultado el 01.09.2016)
- VITALE, Alfonso, Papel de trabajo para un proyecto de reforma del Código de Comercio Venezolano, Publicaciones del Instituto de Derecho comparado de la universidad de Carabobo, Valencia (1976-1977) Citado por SANDOVAL, La operación de Tarjeta de Crédito, Revista de Derecho de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales de la Universidad de Concepción, año 1984.
- WICKSELL, Knut, La tasa de interés y el nivel de los precios, Madrid, Aosta, 2000.
- WIKIPEDIA. "Garantía". WIKIPEDIA. <https://es.wikipedia.org/wiki/Garant%C3%AD>a (Consultado el 10.09.2016)

ANEXOS

AÑO	EXPEDIENTE Nº	DENUNCIANTE	DENUNCIADO	ACTO DENUNCIADO	IMPUTACIÓN	ÓRGANO - COMISIÓN	CRITERIO	RESOLUCIÓN	FUNDAMENTACION APELACIÓN	FUNDAMENTACION APELACIÓN	ÓRGANO - COMISIÓN - TRIBUNAL	CRITERIO	RESOLUCIÓN
2013	164-2013/PS2	JOEL GARCIA CORDOVA	BANCO GNB	COBRO DE MEMBRESÍA	Cobro de membresía sin acuerdo previo	ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2	El cobro de la comisión por membresía fue estipulada en la Hoja Resumen del Contrato de Tarjeta de Crédito.	Infundada la denuncia por la presunta infracción de los artículos 1º literal c), 18º, 19º y 56º literal b) del Código, respecto al cobro por membresía	El OPS señaló que la membresía anual es un cobro por "renovación" entendida como la renovación del contrato de afiliación de la tarjeta de crédito; sin embargo, ningún contrato se renueva por la intención de una de las partes de cobrar a la otra una determinada suma de dinero, por lo cual el Banco debió comunicarle el vencimiento del contrato y consultarle si deseaba renovarlo.	NO SE ADHERIÓ A LA APELACIÓN	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 1	El cobro de la comisión por membresía fue informado en la Hoja Resumen del Contrato de Tarjeta de Crédito. Asimismo, en dicho documento no figura que el Banco haya estipulado la comisión de membresía como renovación contractual.	Confirmar la Resolución Final que declaró infundada la denuncia interpuesta por el señor Joel García Córdova contra Banco GNB Perú S.A. por la presunta infracción de los artículos 1º literal c), 18º, 19º del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el extremo referido al cargo de comisión por mantenimiento,

2013	002-2013/CC1	ROSA HERMINIA CHAMBA DUMAS	BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. INTERBANK	FALTA DE ENVÍO CORRECTO DE EECC	No cumpló con remitir los EECC de la TC, configurándose una infracción a los Art. 18º y 19º del Código	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 1	Verificando los cargos de los EECC de nov-11, abr-jul de 2012 y ene, marz 2013, se verificó que las características de los inmuebles descritos difieren de los otros EECC	Fundada - Sanción amonestación - los datos consignados en los EECC, respecto a las características del inmueble, difieren de los demás EECC	NO APELÓ	No existía dispositivo legal alguno que regulara el procedimiento de envío de estados de cuenta, por lo que el proveedor debía cumplir con remitirlos en el domicilio contractual, siendo que constituía un exceso por parte de la Comisión el restar valor probatorio a los cargos de entrega correspondientes a los periodos de facturación de noviembre	SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	Se verificó los EECC de nov-11, mar, jun y jul-12, ene y mar-13 fueron entregados, solo que en la descripción usaban palabras sinonimas que la Comisión considero que eran distintas Sin embargo, los EECC abr y may 12 no fueron entregados dado que del cargo se desprende que precisaron características distintas del inmueble El Banco no fundamentó nada sobre la amonestación ni las costas y costos.	Confirmar la Resolución Final en el extremo de que no se remitieron el EECC de abr y may 12. Revocar la Resolución final en el extremos que consideró que no se remitieron los EECC de nov-11, mar, jun y jul-12, ene y mar-13 y reformulandola declarando infundada. Confirma la amonestación y las costas y costos
------	--------------	----------------------------	---	---------------------------------	--	---	---	---	----------	--	--	--	--

										<p>e de 2011; marzo, abril, mayo, junio y julio de 2012; y, enero y marzo de 2013; ello, toda vez que la autoridad administrativa no fundamentó el motivo por el cual dichos cargos no le generaban convicción respecto a su correcta entrega.</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2013	007-2014/CPC-INDECOPI-AQP	WILDER RAMON VELASQUEZ HERRERA	BANCO CENCOSUD S.A.	FALTA DE ENVÍO CORRECTO DE EECC	No cumplió con remitir los EECC de la TC de los meses mayo a agosto 2013, configurándose una infracción al Art.19º del Código	COMISIÓN OFICINA REGIONAL INDECOPI - AREQUIPA	No quedó acreditado que el Banco haya remitido los EECC al denunciante de mayo a agosto 2013	Fundada - Sanción 1 UIT - por no haber entregado los EECC al denunciante.	Corresponde al Banco acreditar el envío de EECC a su correo electrónico. Asimismo, agregó que a partir de su requerimiento los EECC debieron enviarse solo a su correo y no al domicilio dado que esto ultimo generaría cobro de comisiones.	Señaló que los EECC si fueron remitidos	SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	Se verificó que los EECC si fueron correctamente dirigidos al domicilio tomando en consideración la descripción del inmueble y dejados bajo puerta. Sin embargo, el cargo del EECC del 25.05.13 se verifica que no se entregó, sin perjuicio de ello, el propio denunciante adjunto como medio de prueba un correo donde figura que el Banco remitió el referido EECC de manera electrónica	Revocar la Resolución final, en el extremo que declaró fundada la denuncia interpuesta por el denunciante por infracción del artículo 19, con relación a la falta de remisión de los estados de cuenta de los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2013; y, reformándola, se declara infundada
------	---------------------------	--------------------------------	---------------------	---------------------------------	---	---	--	---	--	---	--	---	---

				<p>REPORTE INDEBIDO ANTE CENTRALES DE RIESGO</p>	<p>Se reportó incorrectamente toda vez que el monto en mora correspondería a cobros de comisiones sobre EECC y mora que no debieron haber sido facturados y el cobro de un seguro que no solicitó, presunta infracción art. 19º</p>		<p>Quedó acreditado que el Banco reportó correctamente la deuda a las centrales de riesgo</p>	<p>Infundada la denuncia interpuesta respecto al reporte indebido, como una presunta infracción al artículo 19º</p>	<p>Que el reporte indebido se debió a que no conoció la deuda que debía cancelar toda vez que el Banco no remitió los EECC y tampoco se le entregó documentación alguna donde tome conocimiento de la fecha de facturación</p>	<p>Que el reporte ante las centrales de riesgo se hizo en virtud al monto que debía sobre el seguro. Asimismo, el hecho de no recibir los EECC no le quitaban la obligación de cumplir con sus pagos</p>		<p>Como parte de la deuda total corresponde al monto extornado por seguro, se concluyó que el monto reportado no fue correcto toda vez que se reportó un monto mayor al que correspondía</p>	<p>Revocar la Resolución final en el extremo que declaró infundada la denuncia interpuesta por el denunciante por infracción del artículo 19, con relación al reporte indebido del denunciante ante las Centrales de Riesgo; y, reformándola, se declara fundada la misma, toda vez que quedó acreditado que el denunciado reportó al denunciante por un monto mayor al que le correspondía. Por lo tanto, se le impone una multa de 1 UIT en este extremo.</p>
--	--	--	--	--	---	--	---	---	--	--	--	--	---

2013	1727-2013/PS2	Fredy Mario Gonzales Medina	BANCO FALABELLA PERÚ S.A.	FALTA DE ENVÍO CORRECTO DE EECC	El Banco nunca envió EECC desde su afiliación, dic-12 hasta dic-13	ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2	Dic-12 no registra movimientos por lo que no es factible envío de EECC, en enero a jul - 13 figura cobros, Ago a oct-13 no figuran en expediente, el Banco nunca informó los EECC generando que incurra en morosidad	Fundada - Sanción 4 UIT - no envió EECC desde enero a octubre de 2013.	NO APELÓ					
------	---------------	-----------------------------	---------------------------	---------------------------------	--	--	--	--	----------	--	--	--	--	--

2013	1804-2013/PS2	ENRIQUE RIVAS QUIROZ DEL VALLE	CITIBANK DEL PERÚ S.A.	COBRO DE MEMBRESÍA	Se cobró por concepto de membresía	ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2	Declaró fundada la denuncia por infracción de los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código, en la medida que del contrato no se advierte que el concepto Renovación Anual fuera cobrado por el año transcurrido; en ese sentido, al momento de la solicitud de cancelación de la tarjeta no concurrían razones que justificaran la exigencia del pago de la membresía, toda vez que solo	Fundada - Sanción 0.50 UIT - por haber cobrado membresía, toda vez que al momento de la cancelación de la TC no había razones para el cobro de dicha comisión	El contrato suscrito no hace referencia a la comisión por Membresía, sino por Renovación Anual. Agregó que el cobro de la membresía por parte de los bancos resulta válido, siempre que sea debidamente informado a los clientes; siendo que en el presente caso, de acuerdo a la cláusula 19 del contrato, el denunciado informó que la renovación implica un cobro por adelantado del período que se inicia	La membresía se cargó el 10 de septiembre de 2013 y corresponde al período comprendido entre agosto de 2012 y agosto de 2013. Asimismo, la TC estaba activa y la comisión se realiza por que el Banco realiza administración de la marca (Visa)	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 1	el cargo se efectuó válidamente el 10 de septiembre de 2013, de acuerdo a lo pactado en el Contrato de Tarjeta de Crédito y cuando la referida tarjeta se encontraba activa, en tanto el bloqueo se realizó el 14 de septiembre de 2013	Revocar la Resolución Final emitida por la OPS, que declaró fundada la denuncia y reformándola, declararla infundada, en la medida que el cargo por concepto de membresía se efectuó válidamente.
------	---------------	--------------------------------	------------------------	--------------------	------------------------------------	--	---	---	---	---	---	---	---

							transcurri ó 6 días de servicio prestado desde el momento del cobro hasta la solicitud de cancelació n de la TC.						
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--

2013	276-2013/CPC-INDECOPI-AQP	NOEMI SADITH FERNÁNDEZ ARAUJO	CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.	REPORTE INDEBIDO ANTE CENTRALES DE RIESGO	reportada en la Central de Riesgos de la SBS por una deuda de S/. 1557,00 (monto que no es reconocido por la señora toda vez que la deuda total fue cancelada)	COMISIÓN OFICINA REGIONAL INDECOPI - AREQUIPA	Que, se rectificó el reporte indebido antes de que se entable la denuncia.	Fundada - Sanción 1 UIT - Reportó indebidamente ante la central de Riesgo	NO APELÓ	La denuncia nte carece de interes para obrar, dado que la denuncia fue presentada a el 04.12.2013 y el reporte indebido fue corregido el 31.10.2013	SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	Que si bien la financiera rectificó el antecedente crediticio antes de la interposición de la demanda, la demandante no carece de legitimidad para obrar, toda vez que, el interés para obrar del particular denunciante no suspende, no deroga, ni afecta el deber de actuación de la autoridad administrativa en la sanción de las violaciones al Código.	Ratificó la resolución de primera instancia - Sanción 1 UIT
------	---------------------------	-------------------------------	-----------------------------	---	--	---	--	---	----------	---	--	---	---

2013	150-2013/CPC-INDECOPI-AQP	JUANA NARVAEZ GALDOS	BANCO FALABELLA PERÚ S.A.	COBRO DE MEMBRESÍA	El Banco cobró el concepto de membresía, pese a que el mismo no fue contratado	COMISIÓN OFICINA REGIONAL INDECOPI - AREQUIPA	Considerar on que debe ser un infracción al 56°.1 literal b) del Código, en vista que se trataría de un metodo comercial cohercitivo, quedó acreditado que el denunciado o exigió el pago de comisión por membresía a la denunciante, pese a que la misma no fue pactada ni comunicada debidamente a la denunciante de su modificación.	Fundada - Sanción 1 UIT - por haber cobrado membresía, toda vez que exigió el pago de la comisión de membresía a la denunciante pese a que la misma no fue comunicada ni pactada	NO APELÓ	No se valoró la publicación realizada en la página web de fecha 20.01.2013 donde se publicó las modificaciones. Asimismo no se valoró el cargo de recepción donde se avisó a la denunciante ni el informe de la courier	SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	Que si bien el Banco señaló en su contrato que podría informar en los EECC u otro medio que el consumidor autorice,, los cuales no se aplica al presente caso. Asimismo, del cargo figura que este fue recepcionado por otra persona y respecto al informe la courier solo señala que fue entregado. Sin embargo dicha aseveración no genera convicción en el colegiado.	Confirmar la Resolución Final , que declaró fundada la denuncia por infracción a los artículos 56.1 literal b), toda vez que El Banco no comunicó a la denunciante sobre el cobro de membresía.
------	---------------------------	----------------------	---------------------------	--------------------	--	---	---	--	----------	---	--	--	---

2013	934-2013/CC1	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR No 1	CREDISCOTIA FINANCIERA S.A.	FALTA DE ENVÍO CORRECTO DE EECC	CC1 de oficio solicitó a la Gerencia de Supervisión para que haga un muestreo de 1278 reclamos de los cuales 52 fueron analizados, donde ninguno de los casos se los cargos de los EECC contienen toda la información. Asimismo, en ningún caso la descripción de los predios es la misma dentro de un periodo de 8 meses aprox, por lo que se imputó que No habría cumplido con remitir oportunamente los EECC (52) reclamos presentados de enero a junio de 2012.	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 1	Sancionar a la Financiera toda vez que no ha acreditado haber cumplido con remitir oportuna mente los estados de cuenta en treinta y un (31) casos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 13° del Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por Resolución SBS N° 2642008.	Fundada - Sanción 9.3 UIT - por no haber entregado oportunamente EECC a 31 consumidores	NO APELÓ	NO APELÓ				
------	--------------	---	-----------------------------	---------------------------------	---	---	---	---	----------	----------	--	--	--	--

2014	2034-2014/PS2	OPS (Hugo Manuel Martínez Samamé)	Crediscotia Financiera	CONSUMO NO RECONOCIDO	Cargos a la tarjeta por consumos con TC clonada	ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2	Que se realizaron 2 consumos en un mismo local, lo cual no constituye indicios razonables que se haya clonado la TC. Asimismo, el denunciante no adjunta medio probatorio alguno que acredite por lo menos de manera indiciaria la clonación de la TC	Archivar, no se acreditó la clonación de la tarjeta de crédito	SE DENEGÓ APELACIÓN						
------	---------------	-----------------------------------	------------------------	-----------------------	---	--	---	--	---------------------	--	--	--	--	--	--

			Mercedes Elvira Cruz Maldonado (titular establecimiento afiliado)		No verificar la identidad del titular	La Res. SBS Nº 264-2008 Art. 11º precisa que los estab. afil. deben verificar la identidad del titular; al revisar las ordenes de pago la firma y el Nº de DNI no corresponden al titular, por lo que, acreditaría que el establecimiento afiliado no corroboró la identidad del titular. (Errada interpretación normativa, el art. 11 señala que las empresas (entidades financieras) deben ser las que señalen	Fundada - Sanción 0.66UIT - por no haber verificado la identidad del tarjeta habiente						
--	--	--	---	--	---------------------------------------	--	---	--	--	--	--	--	--

							cláusulas con los establecim ientos afiliados sobre verificació n de identidad a los titulares de las TC)						
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

2014	1935-2014/PS2	ORLANDO CUSTODIO NAVARRO	BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ S.A.A. INTERBANK	REPORTE INDEBIDO ANTE CENTRALES DE RIESGO	No cumplió con rectificar la información crediticia del denunciante ante la Central de Riesgos de la SBS, pese a que se comprometió a ello mediante carta de fecha 5 de junio de 2014.	ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2	El Banco solo se limitó a señalar que la OPS no era competente para conocer el caso, dicho fundamento fue desestimado en vista que el reporte fue por la suma de S/ 70.00 lo cual es apreciable en cantidad dineraria y se encuentra dentro del límite (3UIT) de la competencia del OPS. Asimismo, se señaló que el Banco no presentó si quiera algún documento que acredite	Fundada - Sanción 10 UIT - probabilidad de detección baja y se agrava por que se mantiene el reporte indebido	NO APELÓ	Presentó apelación precisando que se debe tomar en consideración el desistimiento del denunciante en virtud al Art. 189º de la LPAG	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 1	Dio por finalizado el procedimiento y ordenó el archivo del expediente, en tanto no se apreció una afectación al interés general ni a intereses de terceros que justifiquen la continuación de oficio del procedimiento, dejando sin efecto la Resolución Final	Archivo por desistimiento
------	---------------	--------------------------	---	---	--	--	--	---	----------	---	---	---	---------------------------

							que se encuentra realizando gestiones para la rectificación de su antecedente crediticio.						
--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--

2014	533-2014/PS-INDECOPI-PIU	ERICKA TATIANA AGURTO ZAPATA	BANCO FINANCIERO DEL PERÚ	COBRO DE MEMBRESÍA	Cobro de membresía sin acuerdo previo	ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI DE PIURA	Declaró fundada la denuncia interpuesta a por infracción al artículo 56 numeral 1 literal b) del Código, en tanto quedó acreditado que el Banco emitió una tarjeta de crédito sin su autorización, requiriéndole el pago de S/. 41.75 por concepto de membresía.	Fundada - Sanción 3 UIT - por haber cobrado membresía sin autorización de la titular.	NO APELÓ	Que, procedieron válidamente a prorrogar la tarjeta de crédito contratada por la señora Agurto conforme a la cláusula quinta del contrato de tarjeta de crédito. Que, al declararse fundada la denuncia se ha vulnerado el principio de licitud.	COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA	Que si bien el Banco suscribió un contrato con la denunciante donde señalaba la posibilidad de la renovación, ésta cláusula no procedía en vista que no existe medio probatorio que acredite que la titular haya manifestado expresamente su conformidad a esta característica. Asimismo, tampoco hay algún documento que pruebe que la TC haya sido solicitada por la denunciante.	Confirmar la Resolución Final que declaró fundada la denuncia interpuesta por la denunciante contra el Banco por infracción del Art. 56.1 inc. B) del Código de Protección y Defensa del Consumidor.
------	--------------------------	------------------------------	---------------------------	--------------------	---------------------------------------	---	--	---	----------	--	---	---	--

2014	496-2014/PS-INDECOPI-PIU	DEISI TEODORA LIZANA CALLE	BANCO RIPLEY PERÚ S.A.	REPORTE INDEBIDO ANTE CENTRALES DE RIESGO	No procesó el pago efectuado de S/.583.20 realizado por la denunciante el día 10/02/2014, reportando negativamente en la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's.	ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LA OFICINA REGIONAL DE INDECOPI DE PIURA	No procesó el pago efectuado de S/.583.20 realizado por la denunciante el día 10/02/2014, reportando negativamente en la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's.	Fundada - Sanción 6 UIT - por no haber registrado el pago correctamente lo que generó el reporte indebido en las centrales de riesgo.	NO APELÓ	Que, han cumplido con demostrar que subsanaron la conducta con anterioridad a la notificación, por lo que la denuncia debe ser declarada improcedente, que la medida correctiva debe ser revocada en tanto ya fue cumplida y en todo caso debe ser considerada como atenuante.	COMISION DE LA OFICINA REGIONAL DEL INDECOPI DE PIURA	No acreditó el pago y/o extorno de las comisiones cobradas, no remitió EECC, por lo que, no precede la atenuación de la sanción.	Confirmar la Resolución Final, que declaró fundada la denuncia presentada por la denunciante por infracción a los artículos 18 y 19 del Código, en tanto quedó acreditado que el Banco no procesó el pago efectuado de S/.583.20, reportando negativamente a la denunciante en la Central de Riesgos
------	--------------------------	----------------------------------	---------------------------	---	---	---	---	---	----------	--	---	--	--

				FALTA DE ENVÍO CORRECTO DE EECC	Habría inducido a error a la denunciante al momento de cancelar, al enviarle un estado de cuenta con un número de tarjeta distinto al número de tarjeta que es de su propiedad, lo que podría constituir incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 1 inciso 1 literal b) y artículo 2 incisos 1 y 2 b) del Código.		Ha quedado acreditado que el Banco incurrió en error al enviar a la denunciante, un estado de cuenta con un número de tarjeta distinto al número de tarjeta de su propiedad.	Fundada - Sanción 1 UIT - por no haber entregado a la denunciante EECC con los datos de su tarjeta.	NO APELÓ	Que por la migración se modificó el numero de la TC. Sin embargo el producto es el mismo.		Se corroboró que en un solo EECC se señaló el numero correcto. Sin embargo, en los 6 restantes se indicó un numero distinto.	Confirmar la Resolución Final , que declaró fundada la denuncia por infracción a los artículos 1 inciso 1 literal b) y artículo 2 incisos 1 y 2 b) del Código
--	--	--	--	---------------------------------	---	--	--	---	----------	---	--	--	---

2015	141-2015/CC1	LORENZO RAFAEL FALCÓN DIESTRA	BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.	CONSUMO NO RECONOCIDO	No se adoptó las medidas de seguridad necesarias a efectos de prevenir 8 consumos realizados por internet por la suma de S/ 12 888,00, los cuales aseguraba no haber realizado; la TC habría sido clonada - 18º y 19º	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 1	No se acreditó que los consumos realizados por internet hayan sido efectuados con una TC clonada. Asimismo, los 8 consumos fueron realizados válidamente	Infundada la denuncia contra el Banco, en la medida que los consumos fueron realizados de manera correcta	La Comisión no analizó la afiliación al sistema Verified By Visa, lo cual no había demostrado; el Ministerio Público había determinado que la presunta afiliación se efectuó por una página web distinta a la del Banco, la afiliación se realiza solo con información básica; no se valuó que los consumos sean realizados de manera simultánea	NO APELÓ	SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	Sala verifica que la entidad financiera adoptó las medidas de seguridad pertinentes, en la medida que se acreditó la validez de los consumos cuestionados, los mismos que se llevaron a cabo con una tarjeta de crédito habilitada a efectuar operaciones en el canal internet, afiliada al sistema Verified By Visa y en uso conjunto de la tarjeta activa y clave secreta ingresada correctamente.	Confirmar la Resolución Final, que declaró infundada la denuncia por infracción a los artículos 18 y 19
------	--------------	-------------------------------	--------------------------------	-----------------------	---	---	--	---	--	----------	--	--	---

2015	558-2015/CC1	WILMER PASCUAL VEGA	BBVA BANCO CONTINENTAL S.A.	COBRO DE MEMBRESÍA	No comunicó el pago de membresía - 18º y 19º	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 1	El Banco informó oportunamente la comisión de membresía	Infundada la denuncia por la presunta infracción de los artículos 18º, 19º, respecto al cobro por membresía toda vez que dicho concepto fue informado oportunamente	Los EECC no fueron remitidos de manera oportuna a su domicilio lo que limitó la posibilidad de conocer del cobro de la membresía oportunamente	NO APELÓ	SALA ESPECIALIZADA EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	De los medios probatorios se evidencia que el Denunciante adjuntó los EECC donde figura el cobro de membresía, que si bien es cierto precisa que éstos los requirió en el Banco, también es cierto que de los medios probatorios no se evidencia que el denunciante haya solicitado el envío de los EECC de manera física. Asimismo, en los EECC no se aprecia que exista alguna comisión sobre portes lo que genera la inferencia de que los EECC eran	Confirmar la Resolución Final , que declaró infundada la denuncia por infracción a los artículos 18 y 19
------	--------------	---------------------	-----------------------------	--------------------	--	---	---	---	--	----------	--	---	--

												remitidos via Virtual	
2015	104-2015/PS2	PABLO CASTILLO YOVERA	BANCO FALABELLA PERÚ S.A.	COBRO DE MEMBRESÍA FALTA DE ENVÍO CORRECTO DE EECC	No se le le cobró anteriormente la membresía ni se le informó en los EECC dicho cobro lo cual generó	ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIM	Quedó acreditado que no envió el estado de cuenta	Fundada - Sanción 4 UIT - por haber cobrado membresía, y haber sido	NO APELÓ	Reitera que los estados de cuenta fueron remitidos	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1	En el cargo de entrega, se verifica que este fue diligenciado el	Revocar la Resolución Final , que declaró fundada la denuncia por

				REPORTE INDEBIDO ANTE CENTRALES DE RIESGO	que haya sido reportada en las centrales de riesgo - 1° literal c), 18° y 19° del Código.	OS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Nº 2	donde se realizó el cargo por concepto de membresía, lo que ocasionó que el denunciante sea reportado ante la Central de Riesgos de la SBS. incurriendo en infracción a lo establecido en los artículos 1° literal c), 18° y 19° del Código.	reportado en las centrales de riesgo indebidamente		correctamente, toda vez que primeramente, éstos fueron dirigidos al domicilio del denunciante. Asimismo, contenían información respecto al cobro de membresía.		22.10.2013 a la dirección consignada por el denunciante y donde se detalla las características de su domicilio lo cual generó certeza de que fue adecuadamente diligenciado	infracción a los artículos 1 literal c) Art. 18 y 19 reformándola declarándola infundada toda vez que se acreditó que sí se llegó a informar sobre el cobro de membresía
--	--	--	--	---	---	-------------------------------------	--	--	--	--	--	---	--

2015	2153-2014/PS2	MARÍA ELENA ZEGARRA SILVA	BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ S.A.	REPORTE INDEBIDO ANTE CENTRALES DE RIESGO	El Banco no habría efectuado la rectificación de la calificación de la interesada como "Deficiente" ante la Centrales de Riesgos para el periodo comprendido de agosto de 2014" pese a que en la audiencia de conciliación el Banco se comprometió a realizarlo - artículos 18° y 19° de la Ley N° 29571	ÓRGANO RESOLUTIVO DE PROCEDIMIENTOS SUMARÍSIMOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 2	Quedó acreditado que el Banco si cumplió con efectuar la rectificación del reporte ante la Central de Riesgos de la SBS correspondiente al periodo de agosto de 2014.	Infundada la denuncia por la presunta infracción de los artículos 18°, 19°, toda vez que el Banco Rectificó el antecedente crediticio	Reitero los argumentos de la denuncia	NO APELÓ	COMISIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR N° 1	Se encuentra en el expediente el reporte de la SBS de fecha 24.10.2014 donde se aprecia que el Banco rectificó el antecedente crediticio. Asimismo, mediante correo de fecha 03.10.2014 se informa a la denunciante que se procedió a corregir el antecedente crediticio	Confirmar la Resolución Final , que declaró infundada la denuncia por infracción a los artículos 18° y 19°
------	---------------	---------------------------	--------------------------------	---	--	--	---	---	---------------------------------------	----------	---	--	--